



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

INSTITUTO DE CIENCIAS BÁSICAS E INGENIERÍA

INGENIERÍA INDUSTRIAL

APLICACIÓN DEL SISTEMA ISO: 9001:2000 EN EL PROCESO
DE MANUFACTURA DE CARROCERÍAS SOBRE CHASIS
EN LA EMPRESA CAPROME

MONOGRAFÍA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

ING. INDUSTRIAL

PRESENTA:

DANIEL LARA ARMENTA

DIRECTOR DE MONOGRAFÍA:

ING. GUILLERMO PÉREZ GARNICA

MINERAL DE LA REFORMA, HIDALGO

MAYO 2008



CONTENIDO

RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	2
<i>CAPÍTULO 1 REQUISITOS DE LA NORMA ISO: 9001</i>	4
1.1.-ENTORNO DE LA EMPRESA	4
1.2.-LISTADO DE LOS REQUISITOS ISO: 9001	6
1.3.-DESCRIPCIÓN DE LOS REQUISITOS	9
<i>CAPÍTULO 2 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN</i>	14
2.1.- ETAPAS DEL SISTEMA	14
2.2.-MODELO PIRAMIDAL ISO: 9001	18
2.3.-MANUAL DE CALIDAD	20
2.4.-PROCEDIMIENTOS	64
2.5.-INSTRUCCIONES DE TRABAJO	365
2.6.-REGISTROS	370



<i>CAPÍTULO 3 AUDÍTORIAS AL SISTEMA DE CALIDAD CAPROME</i>	379
3.1.-AUDÍTORIAS AL SGC CAPROME	380
3.2.-ACCIONES CORRECTIVAS	398
CONCLUSIONES	399
GLOSARIO	403
BIBLIOGRAFÍA	413



RESUMEN

En el primer capítulo de este trabajo se muestran los requisitos y la explicación de la norma ISO: 9001, la importancia de la norma, y el cambio que implica el implantar este sistema, tales como, la apertura del mercado, el desarrollo de la empresa en su proceso productivo, entre otros, que permitirán desarrollarse plenamente dentro del mercado cambiante. Se indica la descripción, características y localización de la empresa CARROCERÍAS Y PROYECTOS METÁLICOS DE HIDALGO S.A. de C.V. (CAPROME).

En el segundo capítulo se define la estructura de la documentación que se basa principalmente en el modelo piramidal ISO: 9001. En el nivel I se expone la política de calidad de la empresa, y el manual de calidad, donde se mencionan la misión, visión, valores de la empresa, objetivos de calidad, y se describe claramente la razón de ser del sistema de calidad de CAPROME. El nivel II describimos los procedimientos que darán cumplimiento a la norma y los procedimientos que son internos de la empresa. En el nivel III mostramos las instrucciones de trabajo de la manufactura de nuestro producto. Y en el nivel IV todos los registros que arrojan los procedimientos e instrucciones de trabajo.

Y por último, el capítulo de auditorías, donde se define lo que es una auditoría interna y las etapas de una auditoría, el desarrollo de una auditoría al sistema de gestión de calidad de la organización, y la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas como resultado de la auditoría a la empresa.



INTRODUCCIÓN

El proceso de la globalización económica impone nuevos retos a las empresas, exigiendo en ellas cambios radicales en la estructura y la estrategia, en la forma de hacer las cosas con el fin de presentar al mercado además de un producto de excelente calidad, un servicio eficiente y sin reparos que logre satisfacer totalmente las expectativas y exigencias impuestas por los nuevos clientes, un mercado cada vez más exigente, consumidores que buscar la mayor satisfacción al menor precio.

La transformación de la empresa tradicional que sabe hacer bien las cosas pero sin procesos eficientes y rigurosos que cuiden la calidad, el costo y que finalmente alcancen un nivel de excelencia hacia el cliente, es una necesidad más que una moda, la productividad y la competitividad pasaron de ser términos económicos que estimulan la dirección de la empresas.

La adaptación de un sistema de calidad a las nuevas exigencias que impone el mercado mundial, permite a las empresas mantenerse en los mercados que cada día son más competitivos, y a su vez les posibilita para su crecimiento, el que se logra sólo en la medida que las organizaciones alcancen un sistema interno orientado a la calidad total, a la excelencia empresarial.

Son cada día más las empresas que desean acogerse a éstas normas buscando algunas la certificación simplemente como un requisito de moda que le permite mayor capacidad de negociación con empresas que exigen que sus clientes y proveedores estén certificados, o algunas otras que buscan con las normas ISO: 9001 mejorar sus procesos y acogerse realmente a los estándares de calidad internacionales.

A pesar de que la certificación es la posición ideal, nos encontramos con relativa frecuencia con empresas que optaron por la certificación no por lo que ella significa, sino por lo que otorga, "una ventaja competitiva para con la competencia", certificación que es anunciada majestuosamente como su principal logro y su ventaja diferencial, convirtiéndose en tema central de toda su estrategia de comunicación, en todas sus piezas publicitarias.

ISO: 9001 se ha convertido para muchos en la moda, en una necesidad sin ser comprendida, en un propósito sin estar preparados, en un logro que proporciona orgullo, pero nada del mejoramiento de la calidad en sí.

No es raro encontrarse con empresas certificadas que adhirieron a la cultura de la ineficiencia frases tales como: "No podemos darle solución inmediata a sus reclamos, por que la norma nos implica un proceso largo", "Como nos certificamos en ISO, los pagos ahora son más demorados", "Usted sabe que ahora con la norma todo tiene que cumplir un proceso –no lógico y eficiente, sino demorado-".

Se ha generado la necesidad de implantar sistemas normalizados de aseguramiento de la calidad. Las normas ISO: 9000 brindan el marco que permite evaluar razonablemente por parte de terceros la efectividad del sistema.



El aseguramiento de la calidad de los productos y servicios en los mercados internos e internacionales es hoy factor decisivo en la subsistencia de las empresa la norma ISO: 9001, basada en principios sensatos, que ayudan a administrar y a controlar una empresa. Es por ello que he tomado este tema para darle un giro a CAPROME en su forma de trabajar, sin perder de vista el objetivo y el alcance que se mencionan mas abajo

Este trabajo trata de normalizar lo que hace la empresa, así como reglamentar las áreas de la organización, haciendo eficaz y eficiente su labor. Hacer procedimientos e instrucciones de trabajo dentro de la empresa, implica afrontar el reto de convertir estos en rutinas, debidamente formalizadas y estandarizadas para su pleno desarrollo, esto implica un arduo trabajo con el pensamiento y las costumbres que existen dentro de la organización y que han sido parte de la trayectoria de la empresa.

OBJETIVO

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo desarrollar un sistema de calidad en función a la norma ISO: 9001 e implantarlo en la empresa CARROCERÍAS Y PROYECTOS METÁLICOS DE HIDALGO S.A. DE C.V.

ALCANCE

Este trabajo tiene como alcance elaborar toda la documentación del sistema de gestión de calidad ISO: 9001 así como los procedimientos e instrucciones de trabajo internos de la empresa CARROCERÍAS Y PROYECTOS METÁLICOS DE HIDALGO S.A. DE C.V. e implantarlos, realizando una auditoría interna para verificación de los resultados del SGC.



CAPÍTULO 1 REQUISITOS DE LA NORMA ISO: 9001

Es importante conocer el entorno donde se desarrolla la empresa así como los datos generales. Mencionar y describir los requisitos ayudarán a tener un panorama amplio de la norma ISO: 9001 y facilitará la aplicación en la empresa.

1.1.- ENTORNO DE LA EMPRESA

Nadie se encuentra operando solo dentro de la actividad económica. Existe gran variedad de elementos que se conjugan e inciden en una empresa; me refiero al entorno en que se desenvuelve la organización.

Defino el entorno de la organización como todos los elementos externos que influyen de manera significativa en las operaciones diarias de la empresa, dividiéndolos en dos: Macroambiente y Microambiente.

Macroambiente:

Son fuerzas que rodean a la empresa, sobre las cuales la misma no puede ejercer ningún control. Podemos citar el rápido cambio de tecnología, las tendencias demográficas, las políticas gubernamentales, la cultura de la población, la fuerza de la naturaleza, las tendencias sociales, etc.; fuerzas que de una u otra forma pueden afectar significativamente y de las cuales la empresa puede aprovechar las oportunidades que ellas presentan.

Microambiente:

Son todas las fuerzas que una empresa puede controlar y mediante las cuales se pretende lograr el cambio deseado. Entre ellas tenemos a los proveedores, también lo competidores, intermediarios, clientes y públicos. A partir del análisis del Microambiente nacen las fortalezas y las debilidades de la empresa.

La industria dedicada a la fabricación de equipos de transporte terrestre de carga, esta muy diversificada y algunas mantienen nichos de mercado con requerimientos de equipo de transporte únicos, que no permiten alguna estandarización y aun algunas empresas se siguen empeñando trabajar los productos que manufacturan con herramientas y administraciones tradicionales para mantener un determinado nivel de calidad en los productos que liberan al mercado.

En CAPROME antes de haber sido implantado el sistema de calidad que menciono dentro del contexto de este trabajo de titulación, la empresa trabajaba con un sistema de calidad ordinario, donde la información no llegaba a las áreas correspondientes, el personal de control de calidad verificaba el producto al 100%, no se tenían registros de las fallas o



anomalías del producto, no había retroalimentación continua, se trabajaba muy rudimentariamente para controlar la calidad de el producto.

Es por ello que en CAPROME surge la necesidad de mejorar sus procesos tanto administrativos como productivos y manifiesta el deseo de desarrollar e implementar un sistema de calidad en función de la norma ISO: 9001.

La implementación del sistema ISO: 9001 permitió a CAPROME entrar al mundo globalizado de hoy en día, que se caracteriza por su alto nivel de competitividad y exigencia y les dio la oportunidad de trascender fronteras ofreciendo al mercado mejores servicios y productos.

CAPROME S.A. de C.V. se ubica en Pachuca Hidalgo, en Nogales No. 202 col. Álamo Rústico en Mineral de la Reforma Hidalgo. El siguiente plano Fig.-01 muestra la ubicación geográfica de la empresa:



Fig.-01 Localización de la nave



1.2.- LISTADO DE LOS REQUISITOS ISO: 9001

Los cambios en la norma ISO: 9001, fueron muy representativos en cuanto a los principios básicos de la Gestión de la Calidad. Los requisitos de la norma ISO: 9001 son flexibles y algunos de ellos se pueden omitir dependiendo de las necesidades o características de cada organización.

El diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es una decisión estratégica de la organización. El diseño e implantación del SGC está influenciado por necesidades cambiantes, objetivos particulares, productos suministrados, procesos empleados así como por el tamaño y estructura de esta organización. Los requisitos de la norma que se mencionan a continuación serán complementarios a los requisitos técnicos del producto:

1.- OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

- 1.1.- GENERALIDADES
- 1.2.- APLICACIONES

2.- REFERENCIAS

3.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- 4.1.- REQUISITOS GENERALES
- 4.2.- REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN
 - 4.2.1.- GENERALIDADES
 - 4.2.2.- MANUAL DE CALIDAD
 - 4.2.3.- CONTROL DE DOCUMENTOS
 - 4.2.4.- CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD

5.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

- 5.1.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
- 5.2.- ENFOQUE AL CLIENTE
- 5.3.- POLÍTICA DE CALIDAD
- 5.4.- PLANIFICACIÓN
 - 5.4.1.- OBJETIVOS DE CALIDAD
 - 5.4.2.- PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



5.5.- RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

- 5.5.1.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
 - 5.5.2.- REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
 - 5.5.3.- COMUNICACIÓN INTERNA
- ## 5.6.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
- 5.6.1.- GENERALIDADES
 - 5.6.2.- INFORMACIÓN POR LA REVISIÓN
 - 5.6.3.- RESULTADOS DE LA REVISIÓN

6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- 6.1.- PROVISIÓN DE LOS RECURSOS
- 6.2.- RECURSOS HUMANOS
 - 6.2.1.- GENERALIDADES
 - 6.2.2.- COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN
- 6.3.- INFRAESTRUCTURA
- 6.4.- AMBIENTE DE TRABAJO

7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

- 7.1.- PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN DEL PRODUCTO
- 7.2.- PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE
 - 7.2.1.- DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO
 - 7.2.2.- REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO
 - 7.2.3.- COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE
- 7.3.- DISEÑO Y DESARROLLO
 - 7.3.1.- PLANIFICACIÓN DE EL DISEÑO Y DESARROLLO
 - 7.3.2.- ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO
 - 7.3.3.- RESULTADOS DE EL DISEÑO Y DESARROLLO
 - 7.3.4.- REVISIÓN DE EL DISEÑO Y DESARROLLO
 - 7.3.5.- VERIFICACIÓN DE EL DISEÑO Y DESARROLLO
 - 7.3.6.- VALIDACIÓN DE EL DISEÑO Y DESARROLLO
 - 7.3.7.- CONTROL DE CAMBIOS EN EL DISEÑO Y DESARROLLO
- 7.4.- COMPRAS
 - 7.4.1.- PROCESO DE COMPRAS
 - 7.4.2.- INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS
 - 7.4.3.- VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS
- 7.5.- PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE EL SERVICIO
 - 7.5.1.- CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DE EL SERVICIO
 - 7.5.2.- VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DE EL SERVICIO



7.5.3.- IDENTIFICACIÓN Y TRASHABILIDAD

7.5.4.- PROPIEDAD DE EL CLIENTE

7.5.5.- PRESERVACIÓN DE EL PRODUCTO

7.6.- CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1.- GENERALIDADES

8.2.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1.- SATISFACCIÓN DE EL CLIENTE

8.2.2.- AUDITORÍA INTERNA

8.2.3.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

8.2.4.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE EL PRODUCTO

8.3.- CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

8.4.- ANÁLISIS DE DATOS

8.5.- MEJORA

8.5.1.- MEJORA CONTINUA

8.5.2.- ACCIÓN CORRECTIVA

8.5.3.- ACCIÓN PREVENTIVA [1]



1.3.- DESCRIPCIÓN DE LOS REQUISITOS

Los requisitos de la norma ISO: 9001 son generales, con este propósito pretende que todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño y producto, puedan aplicar los requisitos

1.-OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

En este punto se debe determinar las áreas de aplicación y que puntos se deben aplicar al proceso para mejorarlo.

2.- REFERENCIAS NORMATIVAS

Son normas externas que ayudan a la implantación del sistema de calidad, cuidando aspectos tales como el ambiente, auditorías internas, entre otras.

3.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Es aquel léxico que se utiliza una empresa en específico. Algunos términos fuera de la organización pueden tener otro significado. Esto se va a determinar según el tipo de empresa u organización.

4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Nos da una idea general de la estructura de ésta sin entrar en detalles ni explicar aspectos específicos de la organización, sólo se tratan generalidades, objetivos y principios.

5.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La dirección de la empresa es por el líder de la organización, es quien define el rumbo del negocio, es quien establece la visión y construye el puente que llevara a alcanzarla. La Dirección debe: [2]

Comunicar la importancia de cumplir con los requisitos del cliente, así como los regulatorios y legales:

- Establecer la política y objetivos de calidad
- Conducir las revisiones por la dirección
- Asegurar la disponibilidad de recursos



6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS

La empresa debe proporcionar los recursos para asegurar la satisfacción del cliente tales como:

- Recursos humanos: El personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto debe ser competente en relación a: capacitación, habilidad, educación y experiencia.
- Infraestructura: Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

Edificios, espacio para trabajo y servicios asociados, equipo de proceso (hardware o software), servicios de apoyo (transporte o comunicación).

Así también determina y gestiona el ambiente de trabajo para llevar a cabo una tarea eficiente como: limpieza, clasificación u ordenamiento, seguridad y disciplina. [2]

7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La realización del producto es la secuencia de procesos requeridos para la obtención del producto. En la planificación de estos procesos se deben considerar los objetivos de calidad, los documentos necesarios, las verificaciones al producto y los registros. [2]

Se determina la planeación del diseño y desarrollo del producto:

- Las etapas del diseño y desarrollo
- La revisión, verificación y validación apropiada para cada etapa
- Las responsabilidades y autoridades
- Se determinan los elementos de entrada

Además asegurar una comunicación efectiva y claridad en la asignación de responsabilidades entre los grupos involucrados.

Las salidas del diseño deben proporcionarse de manera que permitan su verificación contra las entradas del diseño y deben ser aprobadas antes de su liberación

Las salidas del diseño deben:

- Cumplir con los requisitos de entrada
- Proporcionar información apropiada para compras, producción y la prestación del servicio
- Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto
- Especificar las características para una utilización segura y correcta



La validación del diseño se basa principalmente en:

- Asegurar que el producto resultante es capaz de cumplir con los requisitos para su aplicación específica o uso intencionado
- La validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto, cuando sea práctico
- Mantener registros de los resultados de la validación y de cualquier acción necesaria

Y en última instancia del diseño y desarrollo es el control de cambios del diseño y desarrollo que cuida principalmente los siguientes puntos:

- Deben identificarse y mantener registros de dichos cambios
- Los cambios deben revisarse, verificarse, validarse y aprobarse antes de su implantación
- La revisión incluye la evaluación del efecto de los cambios en las partes constituyentes del producto y en el producto previamente entregado

Después de haber dejado el diseño del producto al 100% se pasa al siguiente punto que es la compra de materiales, este punto es muy importante ya que son los insumos para la elaboración del producto y el comprador debe tomar en cuenta diferentes aspectos tales como:

- Evaluar y seleccionar proveedores en base a su capacidad para proporcionar producto de acuerdo a los requisitos de la organización
- Establecer criterios para la selección, evaluación y reevaluación
- Mantener registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de la evaluación

Es necesario asegurarse de que el material comprado llegue en tiempo y forma al proceso, implementando actividades de inspección u otras necesarias para asegurar que el producto comprado cumpla con los requisitos de compra, y especificar en los documentos de compra los acuerdos de verificación y los métodos de liberación del producto. [2]

El planear y llevar a cabo, condiciones controladas, de producción y de prestación del servicio, son puntos principales que se deben tener en cuenta en la manufactura del producto, Las condiciones controladas deben incluir, como sea aplicable:

- Disponibilidad de información que describa las características del producto
- Disponibilidad de instrucciones de trabajo
- Uso de equipo adecuado
- Disponibilidad y uso de dispositivos de monitoreo y medición
- Implementación de actividades de monitoreo y medición
- Implementación de actividades para la liberación, entrega y posteriores a la entrega



Validar los procesos de producción y prestación del servicio en donde los resultados de salida no puedan ser verificados por monitoreo o mediciones subsecuentes, las disposiciones para estos procesos deben incluir como sea aplicable:

- Criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos
- Aprobación del equipo y calificación del personal
- Uso de métodos específicos y procedimientos
- Requisitos de registros
- Revalidación

La identificación y trazabilidad son de suma importancia para el seguimiento de nuestro producto:

- Donde sea apropiado, se debe identificar el producto por medios adecuados a lo largo de la realización del producto
- Identificar el estado del producto en relación a los requisitos de monitoreo y medición

Cuidar la propiedad del cliente mientras esté bajo control de la organización o esté siendo usada por ésta. Cuando cualquier propiedad del cliente se pierda, dañe o se encuentre inadecuada para el uso, se debe informar al cliente y mantener los registros correspondientes, La conservación del producto debe incluir:

- Identificación
- Manejo
- Embalaje
- Almacenamiento
- Protección

8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

La empresa debe definir y planear las actividades de medición, análisis y mejora, estas actividades deben tener un plan de implantación y seguimiento, los tópicos a analizar son los siguientes:

- Satisfacción del cliente
- Auditorías internas de calidad
- Inspección al proceso y al producto (planes de control) [2]

Planear e implementar los procesos de monitoreo, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar conformidad del producto
- Asegurar la conformidad del SGC
- Mejorar continuamente la efectividad del SGC



La satisfacción del cliente es una de las mediciones sobre el desempeño del SGC: monitorear información relacionada con la percepción del cliente respecto a; si se han cumplido sus requisitos tomando en cuenta lo siguiente:

- Realizar auditorías a intervalos planeados para determinar si el SGC es conforme a la norma
- Determinar si ha sido implantado y mantenido eficazmente
- Planear la programación en base a estado e importancia de los procesos, áreas y resultados previos
- Definición de los criterios, alcance, frecuencia y metodología
- Los auditores no deben auditar su propio trabajo
- Acciones correctivas sin demoras injustificadas
- Seguimiento y reporte de resultados

La aplicación de métodos adecuados para medir y monitorear la realización del producto, para poder aplicar, como sea apropiado, correcciones y acciones correctivas cuando no se logran los resultados planeados, Los puntos que hay que cuidar en la medición y en el monitoreo son:

- Verificar que se cumple con los requisitos del producto
- En etapas apropiadas, de acuerdo con lo planeado
- Mantener evidencia de conformidad
- Identificar en los registros al personal autorizado para la liberación del producto
- No liberar el producto /servicio hasta que se cumpla satisfactoriamente con lo planeado, a menos que sea aprobado por una autoridad o por el cliente, cuando sea aplicable

Identificar y controlar producto no conforme es base importante para la mejora continua y tomar acciones tanto correctivas como preventivas, en base a:

- Definir en un procedimiento documentado los controles, responsabilidades y autoridades
- Manejo del producto no conforme
- Acción para eliminar la no conformidad
- Autorización de uso
- liberación o aceptación por autoridad relevante
- Si se corrige, se debe volver a verificar
- Si se detecta después de la entrega o uso, tomar acciones apropiadas sobre los efectos reales o potenciales

El análisis de datos es de suma importancia para es SGC, por que podemos determinar la efectividad del SGC, Los datos a considerar son los relacionados con:

- La satisfacción del cliente
- La conformidad con las especificaciones del producto
- El desempeño de los proveedores [1]



CAPÍTULO 2 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

Es de suma importancia definir la estructura de la documentación, para poder saber cuantos y cuales procedimientos e instrucciones de trabajo vamos a hacer, ya que los procedimientos e instrucciones de trabajo van a estar en función del tamaño de la empresa y el tipo de la misma.

2.1.- ETAPAS DE SISTEMA

Las etapas del sistema nos conducirán para la obtención y elaboración de la documentación del SGC, así como la implantación, dichas etapas se describen a continuación.

ETAPA 1 DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DE DOCUMENTACIÓN

Determinar los tipos de documentos que deben existir en la organización para garantizar que los procesos se lleven a cabo bajo condiciones controladas.

Tareas:

1.-Estudiar en las normas ISO: 9001 los elementos de la documentación aplicables a la organización:

La versión del año 2000 de las normas ISO: 9001 dan la posibilidad de aplicar el sentido común y decidir de acuerdo con las características de la organización en cuanto a tamaño, tipo de actividad que realiza, complejidad de los procesos y sus interacciones, y la competencia del personal, la extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad. No obstante exigen la existencia de los siguientes documentos: [4]

- Manual de Calidad
- Procedimientos documentados obligatorios :
 - Control de documentos
 - Control de los registros
 - Auditorías internas
 - Control de productos no conformes
 - Acciones correctivas
 - Acciones preventivas
 - Análisis de datos
 - Comunicación interna
- Procedimientos propios de la organización



2.-Determinar los tipos de documentos que deben existir y sus requisitos

Con los resultados de las tareas anteriores se deben decidir cuáles son los tipos de documentos que deben existir en la organización para cumplir con los requisitos de las normas ISO: 9001 y de las regulaciones propias del sector. Así tenemos que usualmente las organizaciones tendrán que contar con:

- Manual de Calidad
- Manuales de Procedimientos
- Procedimientos generales y específicos
- Registros
- Planes de Calidad
- Especificaciones [4]

ETAPA 2 DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL

Establecer todos los elementos generales necesarios para la elaboración del Sistema Documental.

Tareas:

1.-Definir la jerarquía de la documentación

Para realizar esta tarea se debe clasificar la documentación y definir su jerarquía utilizando un criterio único, donde se ubica en el nivel más alto el Manual de Calidad, en el segundo nivel los procedimientos y en el tercer nivel instrucciones, registros, especificaciones y otros documentos. Otro criterio es el que clasifica los documentos regulatorios en tres niveles: el primero donde se encuentra el Manual de Calidad, el segundo donde se encuentran los procedimientos generales y el tercero donde se encuentran los procedimientos específicos, especificaciones, y otros documentos. Los registros al no ser documentos regulatorios no entran dentro de esta clasificación.

Ambos criterios no ubican en ningún lugar dentro de la jerarquía la documentación regulatoria de procedencia externa (ejemplo: Normas ISO: 9000, Normas Cubanas aplicables a la entidad específica) pero estos documentos también deben ser controlados.

2.-Definir autoridad y responsabilidad para la elaboración de la documentación a cada nivel

La elaboración de la documentación es una buena oportunidad de involucrar a todo el personal en el sistema de gestión de la calidad, por lo que debe ser desplegada por toda la organización de acuerdo con los niveles jerárquicos establecidos en el paso anterior y la estructura organizativa existente. Así, el Manual de Calidad, que es el documento de mayor nivel jerárquico, debe ser elaborado por un grupo de personas de diferentes áreas conducido por un representante de la dirección con autoridad definida para tomar las decisiones relativas al sistema de gestión de la calidad. Los procedimientos generales deben ser



elaborados por personal de los mandos intermedios y los procedimientos específicos, especificaciones, registros, etc. por el personal que los utilizará posteriormente.

3.-Definir estructura y formato del Manual de Calidad

El grupo de personas designadas para elaborar el Manual de Calidad deben definir sobre la base de las normas ISO: 9001 y 9004, la estructura y formato del Manual de Calidad, teniendo en cuenta las exclusiones permisibles. Esta estructura contará con las siguientes partes:

- Resumen acerca del manual
- Tabla de contenido
- Breve descripción de la organización
- Alcance (incluyendo toda exclusión permisible)
- Términos y definiciones
- Sistema de Gestión de la Calidad
 - Responsabilidad de la dirección
 - Gestión de recursos
 - Materialización del producto
 - Medición, análisis y mejora

El formato del manual debe tener en cuenta el cumplimiento de los requisitos establecidos para la documentación y facilitar su consulta y actualización.

4.-Determinar los procesos de la documentación

Para determinar los procesos de la documentación proponemos auxiliarse del siguiente enfoque que los desagrega en dos procesos generales:

- Gestión de la documentación técnica
- Utilización de la documentación

Estos procesos específicos se desagregan a su vez en procesos unitarios y se determinan las entradas y salidas de cada uno de ellos:

- Planificación de la elaboración
- Establecer el flujo de la documentación

En esta tarea se debe organizar el flujo de la documentación de manera que garantice que los documentos estén en el lugar requerido de manera oportuna y que la información sea accesible a las personas autorizadas.

- Confecionar el plan de elaboración de documentos

Para complementar esta tarea se deben seguir los procesos unitarios descritos para este proceso en la cuarta tarea.

- Planificar la capacitación del personal implicado



ETAPA 3 ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Elaborar, revisar y aprobar todos los documentos a cada nivel

Tareas:

- Capacitar al personal implicado
- Elaborar los procedimientos generales
- Elaborar el Manual de Calidad

El grupo seleccionado elaborará el Manual de acuerdo con el formato establecido en la etapa de diseño teniendo en cuenta la necesaria participación de todas las áreas involucradas.

- Elaborar otros documentos de acuerdo con el plan trazado en la etapa anterior

Los otros documentos se elaborarán de acuerdo con el plan y siguiendo las instrucciones confeccionadas para cada tipo de documento que deben haber sido aprendidas durante la capacitación.

- Revisar y aprobar todos los documentos por parte del personal competente autorizado

La revisión y aprobación de la documentación se realizará a medida que ésta se vaya elaborando. [4]

ETAPA 4 IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL

Poner en práctica lo establecido en los documentos elaborados

Tareas:

- Definir el cronograma de implantación

Para ejecutar esta tarea se deben tener en cuenta las características propias de la organización y los recursos existentes.

- Distribuir la documentación a todos los implicados

La documentación aprobada debe ser distribuida a las áreas en la medida en que vaya siendo aprobada.

- Determinar las necesidades de capacitación y actualizar el plan de capacitación

Cuando existan dificultades con la implantación de un procedimiento y se determinen necesidades de capacitación el plan elaborado debe ser actualizado y ejecutar la acción correctora en el período de tiempo más breve posible.

- Poner en práctica lo establecido en los documentos [4]



2.2.- MODELO PIRAMIDAL ISO: 9001

Este modelo nos muestra las bases generales de la documentación que se debe tener para poder implantar un sistema de calidad. Esta documentación varía (en contexto) dependiendo de el giro de la empresa u organización.

En la figura-02 se muestra el modelo o diagrama piramidal de la estructura de la documentación.



Fig.-02 DIAGRAMA PIRAMIDAL

MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad (M de C) es el documento que establece la política de calidad y describe de forma general el sistema de calidad de la organización.

La Política de Calidad nos va a definir el compromiso del responsable de la gestión de la Organización con la calidad describiendo los objetivos de la empresa con el fin de que se den a conocer a todos los niveles de la organización.

Para dar una visión global de la organización el M de C suele incluir aspectos como el objeto y campo de aplicación, la estructura de la organización, los requerimientos del sistema de calidad y una breve explicación de los Procedimientos Generales.

El M de C podría entenderse como una Síntesis de la Gestión de la Calidad de una Empresa. Nos da una idea general de la estructura de ésta sin entrar en detalles ni explicar aspectos específicos de la organización, sólo se tratan generalidades, objetivos y principios.

Para poder describir con mayor detalle la organización tenemos los procedimientos Generales y las Instrucciones de Trabajo



PROCEDIMIENTOS GENERALES

Los Procedimientos Generales o Organizativos del Sistema de Calidad nos van a describir como se realizan las actividades de la organización pero sin llegar a describir las tareas específicas. La definición de las tareas o aspectos más específicos de la organización se realizara en las Instrucciones de Trabajo (IT).

La versión ISO 9001:2000 los procedimientos Generales de la Unidad serían la Gestión de los Recursos, Realización del Producto, Medición, Análisis y mejora, Gestión de la satisfacción de los clientes, Gestión de las Reclamaciones, quejas y sugerencias, etc.


INSTRUCCIONES DE TRABAJO

Las Instrucciones de Trabajo (IT) describen de forma específica como se realizan los procesos o tareas dentro de la organización. Existen otras IT que cubren aspectos no relacionados directamente con la actividad pero que son necesarios para que la organización pueda funcionar adecuadamente y que deben de estar identificadas y desarrolladas para que cualquier persona asignada a esa función pueda desarrollar sus tareas de trabajo. Las IT transmiten los conocimientos, información o direcciones para poder realizar un trabajo o tarea.

REGISTRO DE CALIDAD

Durante el desarrollo de los distintos procesos de la organización siguiendo los procedimientos e instrucciones de trabajo que hemos descrito arriba, se van a generar otro tipo de documentación probatoria de las actividades realizadas que sirven para proporcionar datos objetivos que demuestran que nuestra organización esta satisfaciendo los requisitos de Calidad. Estos registros serán la base para realizar análisis de nuestro proceso de calidad con la que podremos introducir modificaciones dentro del Sistema de Calidad.



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.




2.3.-MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
Autorizó : <u>Ing. Gervacio González Pérez</u> Alta Dirección (Director General)	
Elaboró: <u>Ing. Guillermo Pérez Garnica</u> Representante de la Dirección (Sistema de Gestión de la Calidad)	Revisó: Responsable (s) de Proceso (s) : Proceso de Ingeniería: <u>Ing. Juan Jehu Ortiz</u> Proceso de Manufactura: <u>Ing. Martín Cordero Jiménez</u> Proceso de Administración: <u>Ing. Gervacio González P.</u> Proceso de Recursos Humanos: <u>Lic. Adriana Hernández P.</u> Coordinador ISO 9000-2000 : <u>Ing. Daniel Lara Armenta</u>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA

ASIGNADA A

- | | |
|---|---|
| 1 | Gcia. Administrativa y Comercial |
| 2 | Gcia. de Ingeniería |
| 3 | Gcia. de Manufactura |
| 4 | Gcia. de Serv. Téc. Calidad y postventa |
| 5 | Recursos Humanos |

CONTENIDO

Código	Sección	Título
MCC-4.2.2	1.0	INTRODUCCIÓN
		1.1 MISIÓN Y VISIÓN
		1.2 VALORES DE LA EMPRESA
	2.0	POLÍTICA DE CALIDAD
		2.1 OBJETIVOS DE CALIDAD
		2.2 RAZÓN DE SER DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN CAPROME
	3.0	ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN
		3.1 ORGANIZACIÓN
		3.2 ALCANCE
		3.3 MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)
		3.4 SITIO DE APLICACIÓN
	4.0	CADENA CLIENTE PROVEEDOR
		4.1 CADENA DE SUMINISTRO
		4.2 REFERENCIAS NORMATIVAS
	5.0	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
		5.1 REQUISITOS GENERALES
		5.2 DOCUMENTACIÓN
		5.2.1 MANUAL DE CALIDAD
		5.2.2 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS
		5.2.3 CONTROL DE LOS REGISTROS
	6.0	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
	6.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	
	6.2 ENFOQUE HACIA EL CLIENTE	
	6.3 POLÍTICA DE CALIDAD	
	6.4.1 PLANEACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD	
	6.4.2 PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidaigo


NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

		6.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
		6.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
		6.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
		6.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA
		6.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
		6.6.1 ENTRADA DE LA DIRECCIÓN
		6.6.2 SALIDA DE LA REVISIÓN
	7.0	GESTIÓN Y PROVISIÓN DE RECURSOS
		7.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS
		7.2 RECURSOS HUMANOS (COMPETENCIA, CAPACITACIÓN Y CONCIENCIA)
		7.3 INFRAESTRUCTURA
		7.4 AMBIENTE DE TRABAJO
	8.0	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO
		8.1 PLANEACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO
		8.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE
		8.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO O SERVICIO
		8.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO O SERVICIO
		8.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE
		8.3 DISEÑO Y DESARROLLO
		8.4 COMPRAS
		8.4.2 INFORMACIÓN PARA LAS COMPRAS
		8.4.3 VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO COMPRADO
		8.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
		8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
		8.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN
		8.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.
		8.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE
	9.0	8.5.5 CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO
		8.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE MONITOREO Y MEDICIÓN
		MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
		9.1 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
		9.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
		9.2.2 AUDITORÍAS INTERNAS
		9.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO
		9.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO Y SERVICIO
		9.3 CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME
		9.4 ANÁLISIS DE DATOS
		9.5 MEJORA CONTINUA
		9.5.1 ACCIÓN CORRECTIVA
		8.5.2 ACCIÓN PREVENTIVA

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

MANUALES

Código	Título
MCC-4.2.2	Manual de Calidad.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN

PGST-4.2.3-02	Control de Documentos.
PGST-4.2.4-01	Control de los Registros.
PGST-8.2.2-01	Auditorías Internas.
PGST-8.3-01	Control de Producto/Servicio No Conforme.
PGST-8.5.2-01	Acciones Correctivas
PGST-8.5.3-01	Acciones Preventivas
PGST-8.2.1-01	Satisfacción del Cliente
PGST-8.4-01	Análisis de Datos
PGST-4.2.3-03	Procedimiento de Publicación de documentos
PRH-5.5.3-01	Comunicación Interna
PGST-4.2.3-01	Procedimiento de Procedimientos.

PROCEDIMIENTOS

Proceso de Administración:

PCF-6.1-01	Provisión de Recursos
PRH-6.2.2-01	Capacitación
PGV-7.2.1-01	Comercialización de Carrocerías, remolque, Refacciones
PRH-6.2.1-01	Contratación
PRH-6.2.1-03	Inducción al trabajador
PA-7.5.1-01	Recepción, almacenamiento y salida de materiales
PA-7.5.1-02	Manejo y preparación de refacciones para su embarque
PA-7.5.1-03	Localización, ordenamiento y manejo de materiales
PA-7.5.1-04	Requerimientos de material productivo y refacciones en función del inventario
PC-7.4.1-01	Compras de material productivo
PP-7.1-01	Planeación y programación


Proceso de Manufactura:

PMAN-6.3-01	Mantenimiento de Maquinaria
PMAN-7.6-01	Control de Dispositivos de Medición
PGI-7.5.1-01	Elaboración de dibujos para la gerencia comercial
PGI-7.3-01	Diseño

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

PGM-7.5.1-01	Manufactura
PGM-7.5.1-02	Requerimientos de personal, listas de asistencia, Check List, H.H., Planeación diaria de producción y Programa de producción mensual
ITGM-7.5.1-01	Instrucción de trabajo fabricación de subensambles
ITGM-7.5.1-02	Instrucción de trabajo Cortinas y ajustes
ITGM-7.5.1-03	Instrucción de trabajo Preparación y Pintura
ITGM-7.5.1-04	Instrucción de trabajo montaje
ITGM-7.5.1-06	Instrucción de trabajo de Ensamble
PQA-7.4.3-01	Inspección de recibo de los materiales comprados
PQA-7.5.4-01	Recepción y manejo de unidades proporcionadas por el cliente
PQA-7.5.1-01	Entrega de unidades terminadas a el cliente
PQA-7.5.1-02	Liberación de producto terminado
PQA-7.5.1-03	Inspección en proceso

Anexo:

Anexo 1: Matriz de responsabilidades


Anexo 2: Plan de objetivos

Anexo 3: Organigrama

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

1.0 INTRODUCCIÓN

En México, las empresas dedicadas a la manufactura de equipos de transporte de bebidas, alimentos y similares durante años han estado sujetas a la desventaja de desarrollar, procesar y comercializar productos sin estar sujetos a un Modelo de Aseguramiento de Calidad tal que les permita proporcionar a sus clientes la confianza de los productos y servicios que ofrecen. En nuestros días con un mundo inmerso en un esquema de globalización la falta de un Sistema de Calidad documentado, implantado y mantenido a pesar de que las empresas gasten gran cantidad de recursos para ser favorecidas han dado origen a muchas empresas carroceras incipientes que de origen tienen una la directriz equivocada. Existen diversas razones para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad dentro de las cuales algunas se mencionan dentro del contexto de este Manual de Calidad, sin embargo en CAPROME creemos que la razón fundamental es el negocio.

1.1 MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN.

Crear una empresa con responsabilidad social enfocada a la satisfacción del cliente y dedicada a la innovación y mejora de la industria del transporte terrestre.

VISIÓN.

Ser líderes en ventas de carrocería, refacciones y servicios incentivando la creatividad, responsabilidad, y compromiso de todos los que participamos en la empresa, buscando negocios rentables y profesionales para nuestros clientes.

1.2 VALORES DE LA EMPRESA


La Dirección conciente de que existen cualidades que mueven o motivan a las personas que trabajan en la empresa CAPROME para llevar a cabo grandes cosas, establece los siguientes valores donde se fundamenta la filosofía de actuación de la empresa y son:

- Honestidad
- Lealtad
- Responsabilidad
- Respeto
- Trabajo en equipo

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

2.0 POLÍTICA DE CALIDAD

“CARROCERÍAS Y PROYECTOS METÁLICOS DE HIDALGO S.A. DE C.V. SE ESPECIALIZA EN LA FABRICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE CARROCERIAS, REMOLQUES Y EQUIPOS DE TRANSPORTE TERRESTRE. LA ESENCIA DE LAS OPERACIONES DE CADA FUNCIÓN DE NUESTRA ORGANIZACIÓN ESTA FUNDAMENTADA EN LA EXPERIENCIA, LA CAPACIDAD Y LA MEJORA CONTINUA DE LA EFICACIA DE NUESTRO SISTEMA DE CALIDAD, TENIENDO COMO COMPROMISO EL CUMPLIR LOS REQUISITOS DE NUESTROS CLIENTES, PROPORCIONÁNDOLES PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA MAS ALTA CALIDAD PARA SU TOTAL SATISFACCIÓN.”

2.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Cumplir con los requisitos de los clientes
- Resolver las acciones correctivas y tomar las acciones preventivas necesarias
- Disminuir la cantidad de no conformidades del producto terminado
- Cumplir con los tiempos de entrega pactados con el cliente
- Desarrollar y mantener perfiles de competencia y cumplir con programas de capacitación determinados para el personal
- Medir la efectividad de la capacitación
- Incrementar la satisfacción de los Clientes
- Mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad


2.2 RAZON DE SER DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN CAPROME

CAPROME, S.A. de C.V. Adopta el modelo con un enfoque de proceso durante el desarrollo, implantación y mejora de la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de incrementar la satisfacción del cliente al cumplir con sus requisitos.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



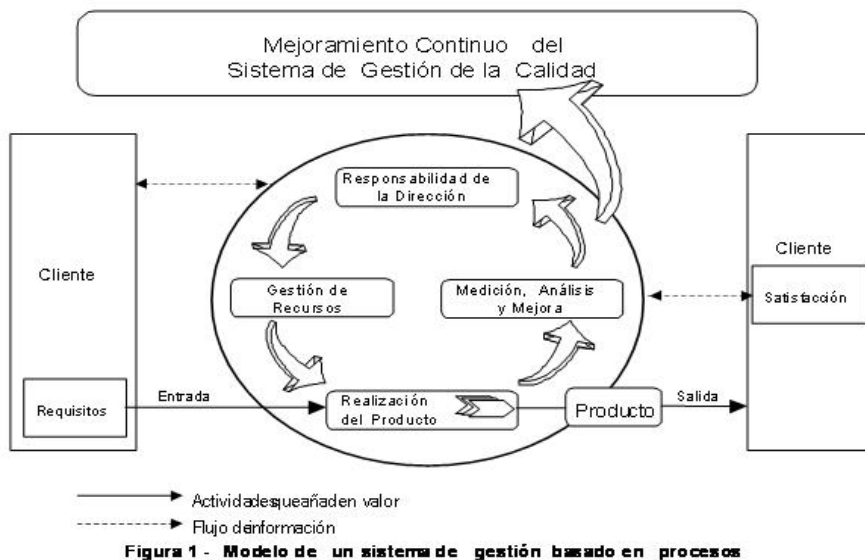
 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME	PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

Para que CAPROME funcione de manera efectiva, es necesario que identifique y administre numerosas actividades interrelacionadas, una actividad que utiliza recursos y es administrada con el fin de lograr la transformación de entradas en salidas.

La aplicación de un Sistema de Procesos, junto con la identificación e interacciones de dichos procesos y su administración, CAPROME lo considera como un “enfoque de proceso”. Una ventaja del enfoque de proceso es que proporciona un control continuo sobre los enlaces entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción; cuando es utilizado en un Sistema de Gestión de la Calidad, tal enfoque nos enfatiza la importancia de:


- El entendimiento y cumplimiento de requisitos;
- La necesidad de considerar a los procesos en términos de un valor agregado;
- La obtención de resultados del desempeño y efectividad de los procesos;
- La mejora continua de los procesos, basado en mediciones objetivas y
- El monitoreo de la satisfacción del cliente.

MODELO DEL SISTEMA DE CALIDAD BASADO EN PROCESOS



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

Este Modelo define los requerimientos cuando CAPROME:

- Necesita demostrar su capacidad para suministrar consistentemente productos/servicios que cumpla con los requisitos del cliente y regulatorios aplicables
- Aspira a incrementar la satisfacción del cliente, a través de la efectiva aplicación del Sistema, incluyendo procesos para la mejora continua del Sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y regulatorios aplicables

Los requisitos especificados en este Modelo son genéricos y están encaminados a ser aplicables.

3.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

3.1 ORGANIZACIÓN

Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo, S.A. de C.V.

3.2 ALCANCE

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de CAPROME considera desde la Comercialización, Diseño, Fabricación de Carrocerías Híbridas y Aluminio (recibo de solicitud de un proyecto hasta la entrega del producto) y servicio de postventa.

3.3 MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

Norma Internacional ISO-9001/2000 NMX-CC-9001-IMNC-2000 (Requisitos)
Norma Internacional ISO 9000/2000 NMX-CC-9000-IMNC-2000 (Fundamentos y Vocabularios)


3.4 SITIO DE APLICACIÓN

Nogales No. 206 Col. Álamo Rústico C.P. 42184 Mineral de la Reforma Pachuca, Hidalgo.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

4.0 CADENA CLIENTE-PROVEEDOR

4.1 CADENA DE SUMINISTRO

PROVEEDOR ➡ PROCESO (CAPROME)..... ➡.....CLIENTE

Proveedor es de Servicios, Consumibles y Equipos.	Diseño, Subensamble, ➡ Ensamble, Modificación de Chasis, Preparación y Pintura, Montaje	(Producto) Carrocerías Metálicas Remolques, Semiremolques, Plataformas	-Sector Público -Sector Privado
--	--	---	--

4.2 REFERENCIAS NORMATIVAS

Manufactura

- Norma NOM-053-ECOL-1993 (Manejo de Residuos Peligrosos)
- Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección Ambiental (LGEEPA) Art. 1º. 5º. Fracc. VI, 28, 30, 109 bis, 142, 144, 145, 146, 147, Etc.
- Reglamento de la LGEEPA en Materia de Residuos Peligrosos

5.0 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.1 REQUISITOS GENERALES


En CAPROME, se ha establecido, desarrollado, implantado y mantiene un Sistema de Gestión de Calidad para cumplir las necesidades y expectativas de sus clientes y de las partes interesados.

A través del mismo sistema se establecen mecanismos que nos permiten mejorar continuamente la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

A través del Mapeo de Procesos de CAPROME se asegura de la efectividad de estos procesos en la operación y control a través de los procedimientos aplicables y del análisis de datos de los procesos identificado, así mismo se han documentado y establecido los criterios, métodos y procedimientos requeridos para asegurar el control y operación de los procesos identificados previamente; dichos criterios y métodos están definidos en la documentación que integra el Sistema de Gestión de la Calidad.

Durante la planeación del SGC, el Director General a través de su representante y del Responsable de cada Proceso, se asegura de la disponibilidad de recursos y de la información necesaria para soportar la operación y el monitoreo de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

A través de las auditorías internas de calidad y la evaluación de los procesos se monitorean y miden los procesos del SGC, los resultados y/o reportes resultantes son analizados y graficados con apoyo de herramientas estadísticas para monitorear su comportamiento.

Durante los análisis posteriores a las mediciones o monitoreos se determina la necesidad de implementar las acciones inmediatas, correctivas o preventivas necesarias para lograr los resultados planeados y de acuerdo a las prioridades de la Organización y los requerimientos por la normatividad aplicable, se determinan Objetivos para mejorar los estándares de los procesos los cuales son gestionados de acuerdo a los lineamientos y procedimientos de nuestro SGC y a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

El Mapeo de Procesos del SGC en CAPROME, S.A. de C.V. se representa en dos niveles:


- Primer Nivel o del Sistema de Gestión de Calidad (Categoría de Procesos), en donde se encuentra la clasificación de los procesos
- Segundo Nivel (Mapa de Alto Nivel), esta integrado por los procesos que conforman la unidad de negocio

Categoría de procesos del Sistema de Gestión de Calidad

AGREGAN VALOR: Procesos que convierten entradas en salidas de mayor valor para el cliente, son la razón de ser de la Organización y forma parte de Alcance del Sistema de Calidad, el cuales; (Diseño, Subensamble, Ensamble, Modificación de chasis, Preparación y Pintura y Montaje)

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



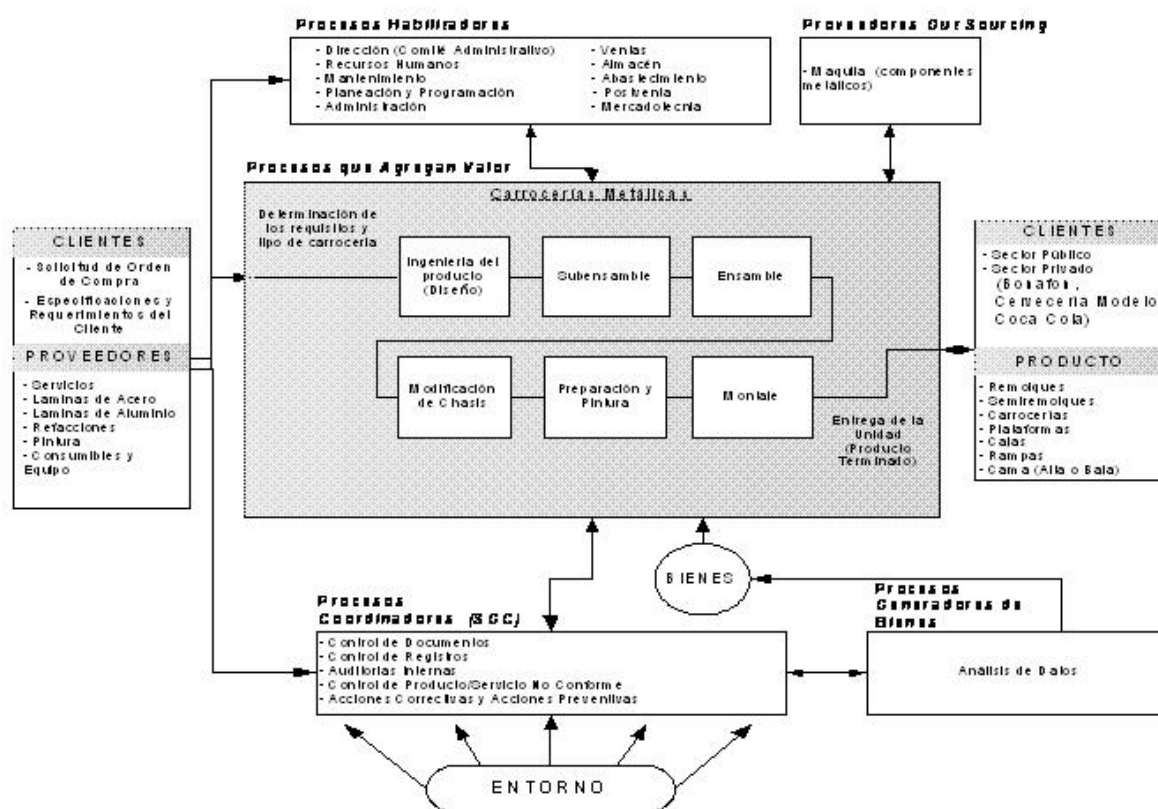
 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME	PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

HABILITADORES: Los procesos que dan apoyo a uno o más procesos, generalmente a través de salidas indirectas; (Capacitación, Compras, Mantenimiento y Ventas).

GENERADORES DE BIENES: Los procesos que crean y administran bienes de infraestructura que son utilizados por los procesos que agregan valor. (Análisis de Datos).


COORDINADORES: Los procesos que coordinan o afinan otros procesos (Control de Documentos y Registros, Auditorías Internas, Control de Producto/Servicio No Conforme, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas).

MAPEO DE PRIMER NIVEL DEL SGC (CATEGORIA DE PROCESOS) EN CAPROME



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

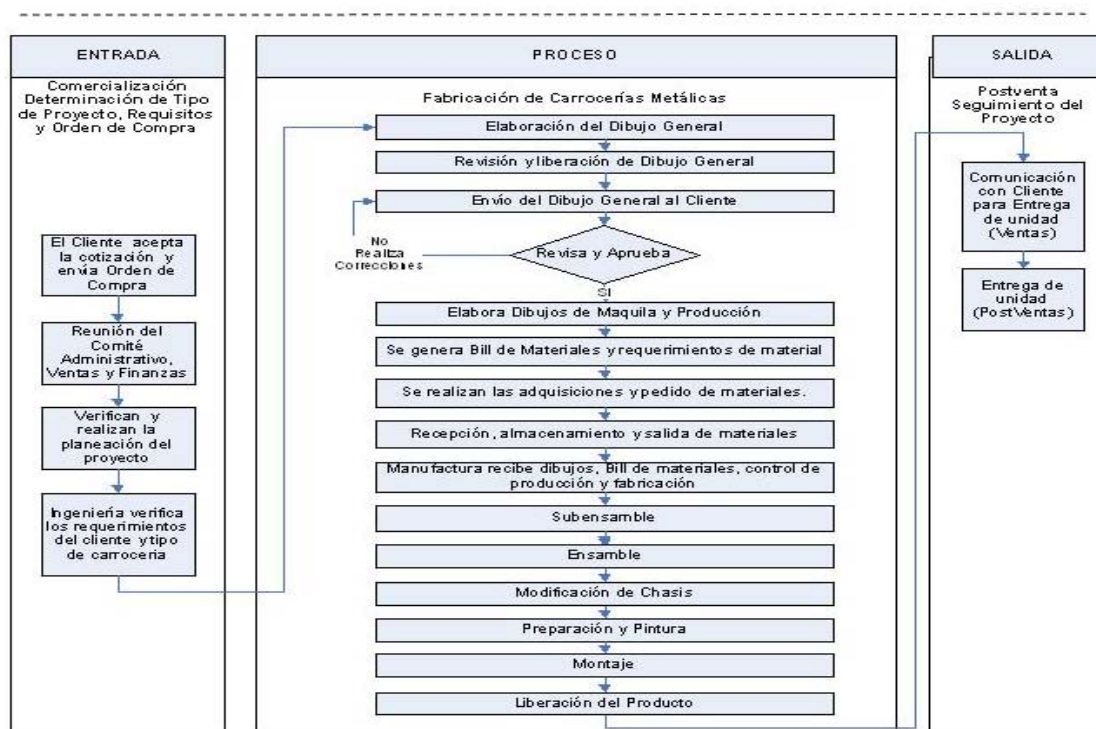


 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME	PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

En el Mapa de Segundo Nivel (Alto Nivel) se puede apreciar que la generación de las características de calidad depende esencialmente de los procesos enmarcados como operación, ya que los resultados de los mismos son los que aseguran la satisfacción del cliente. Por lo tanto, estos procesos de operación son los que quedan sujetos a monitoreo y/o medición dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, en este Mapa de Segundo Nivel muestra los detalles de su secuencia e interacción.


MAPEO DE SEGUNDO NIVEL (Mapa de Alto Nivel):

Proveedores: Servicios, Maquila (Out Sourcing), Refacciones, Consumibles y Equipos



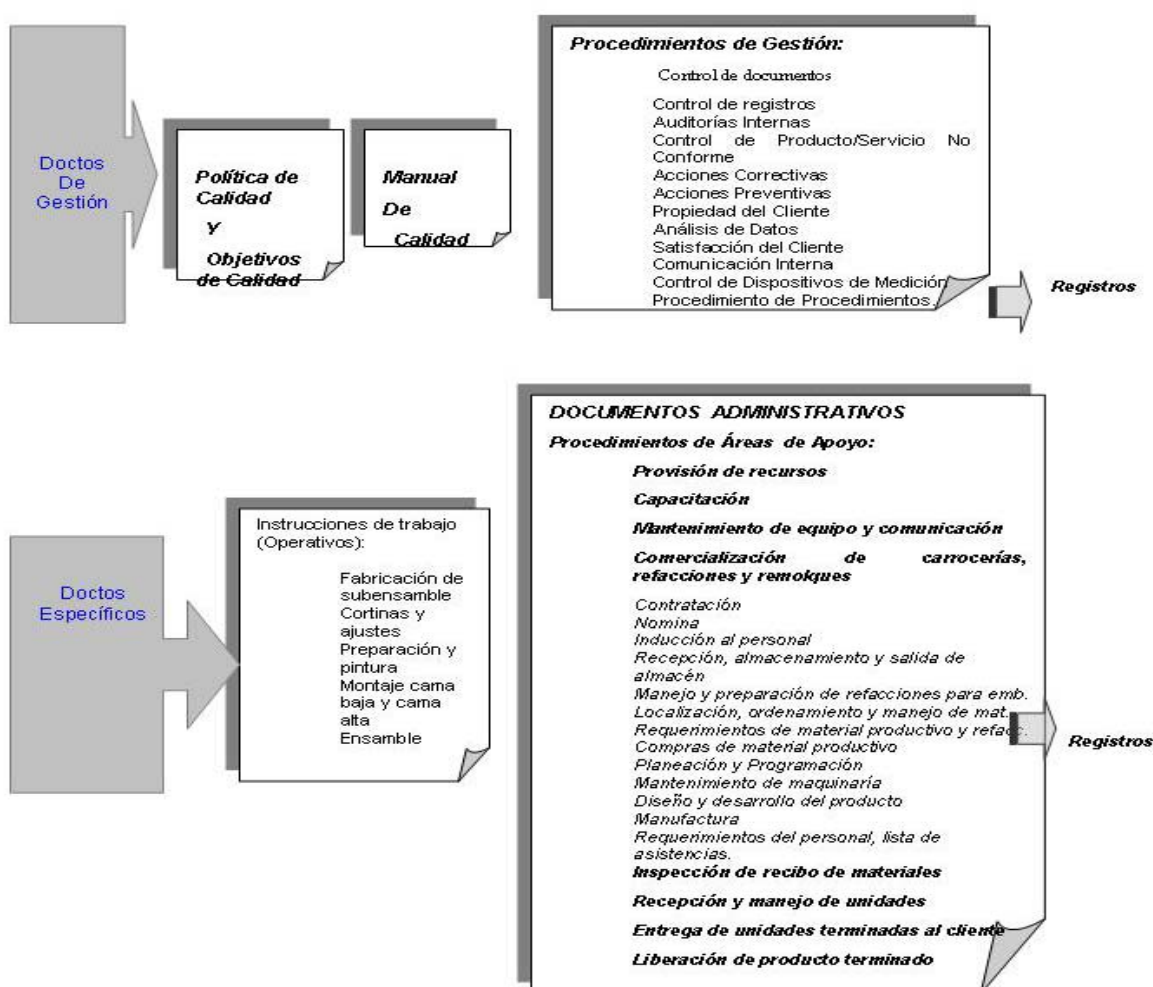
IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.


5.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad esta formada por la siguiente estructura:



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

5.2.1 MANUAL DE CALIDAD

En esta sección y en los Mapeos de cada Proceso a Certificar, CAPROME se ha determinado el alcance de los lineamientos que dan cumplimiento a los requerimientos de la Norma Internacional ISO 9001:2000, así mismo en la sección anterior se han establecido los documentos y procedimientos que dan soporte a las actividades del SGC, los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad se hacen referencia en este Manual de Calidad; en la sección de “Realización del Producto o Servicio”, de igual manera se definen y justifican las exclusiones de los requerimientos de la norma (*ISO 9001:2000*). En cada cláusula de este Manual de Calidad.

Alcance

Este Manual describe la operación del Sistema de Gestión de la Calidad especificado bajo la Norma ISO 9001:2000 NMX-CC-9001-IMNC-2000, aplicado a CAPROME, así como su política, objetivos y procedimientos que rigen la búsqueda hacia la continua satisfacción del cliente y es la mejor evidencia del compromiso hacia la Calidad.

El propósito que persigue este Manual es el de servir como:

- Referencia de actuación para todo el personal que integra el Sistema de Gestión de la Calidad
- Guía para los clientes, auditores y otras personas que estén interesadas en conocer la operación del SGC

Autorización

Este Manual de Calidad, ha sido elaborado por el Representante de la Dirección, revisado por los Responsables de los Procesos, autorizado por la Alta Dirección (Dirección General).


Revisión

La revisión de este Manual de Calidad se lleva a cabo por lo menos cada año o cada que se requiera modificar, a través del Representante de la Dirección y los Responsables de cada proceso.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

Control

El original de este Manual de Calidad es propiedad de la Empresa y queda bajo resguardo del Representante de la Dirección y/o Coordinador de ISO 9000.

El control del presente Manual de Calidad y la documentación referenciada en el mismo, se realiza conforme a lo establecido en la sección de "Control de Documentos" del presente Manual y al Procedimiento de "**Control de Documentos**" (Ver Procedimiento PGST-4.2.3-02)

Difusión

La difusión y consulta del presente Manual de Calidad y la documentación referenciada en el mismo, se aplica a todo el personal de CAPROME, por lo que son responsables de esta difusión: Representante de la Dirección y Coordinador de ISO 9001:2000.

- Conocer y aplicar el presente Manual de Calidad y la documentación referenciada en el mismo
- Comunicar toda información que detecte incompleta, errónea o faltante, al Representante de la Dirección
- Consultar los procedimientos y documentos aplicables

5.2.2 CONTROL DE DOCUMENTOS


Los documentos, son controlados en base a los lineamientos del procedimiento "**Control de documentos**" el cual incluye los controles necesarios para:

- La aprobación de los documentos para su adecuación antes de su emisión.
- Revisión y actualización de los documentos cuando existan modificaciones al proceso para su mejora o ajuste y su reprobación
- La identificación de los cambios y el estado de revisión vigente de los documentos
- La disponibilidad de las ediciones pertinentes de los documentos aplicables en los puntos de uso
- Asegurar que los documentos se conserven legibles y fácilmente identificables
- Asegurar el control, identificación y distribución de los documentos de origen externo.
- La prevención del uso no intencionado de los documentos obsoletos y se aplique una identificación adecuada, si se conservan para cualquier propósito. (Ver Procedimiento PGST-4.2.3-02)

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

5.2.3 CONTROL DE REGISTROS

Los registros generados durante el desarrollo de las actividades del SGC y de cada proceso se controlan, establecen y mantienen a través de los lineamientos establecidos en el procedimiento de “**Control de Registros**” para proporcionar evidencia de la conformidad con requisitos y de la operación efectiva del SGC. Los registros se mantienen legibles, fácilmente identificables y recuperables, los registros requeridos por la Norma ISO 9001:2000 se mencionan en cada una de las secciones del presente Manual y se indican en el contenido de cada Procedimiento o Instructivo.

Los lineamientos del procedimiento definen los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros, incluyendo los electrónicos. (Ver procedimiento *Control de Registros PGST-4.2.4-01*)

6.0 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

6.1 **COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

La Dirección como muestra de su compromiso para el desarrollo e Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y el mejoramiento continuo de su eficacia, ha realizado lo siguiente:


- Comunica la importancia de cumplir con los requisitos del clientes, así como los regulatorios y legales
- Determina la política y se asegura de establecer objetivos de calidad, los cuales fueron diseñados con enfoque al cliente
- Realiza la revisión del Desarrollo y desempeño del SGC
- Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios (Ver procedimiento *PCF-6.1-01*)

La Dirección General, a través de la política de calidad y la difusión e implantación de los documentos del SGC, ha comunicado a todos los integrantes de la Organización la importancia de cumplir con los requisitos del cliente, regulatorios y legales. Este concepto es comunicado al personal de nuevo ingreso fortalecido a través de la plática de inducción y folleto o tríptico por el Coordinador de Recursos Humanos.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: <u> </u> DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

6.2 ENFOQUE HACIA EL CLIENTE

La política de calidad, objetivos y los documentos del SGC han sido elaborados considerando el enfoque hacia el cliente, con el fin de asegurar que se cumplan los requisitos del cliente y con el propósito de incrementar la satisfacción de éste. Cuando los requerimientos del cliente son modificados, a través de los mecanismos de revisión de requerimientos del cliente, son determinados, documentados, comunicados e implantados por medio de (reuniones de forma semanal).

La satisfacción del cliente en cuanto al producto o servicio proporcionado, se determina por medio del análisis de resultados de la Encuesta de satisfacción del Cliente y de esta forma aumentar su satisfacción (Ver procedimiento *PGST-8.2.1-01*).

En la revisión del sistema de gestión de la calidad, el Director General, analiza las conclusiones derivadas del análisis de resultados de estas encuestas y se determinan las acciones correctivas, preventivas o de mejora que sean necesarias (Ver procedimientos *PGST-8.5.2-01*, *PGST-8.5.3-01*).

6.3 POLÍTICA DE CALIDAD


El Director General en coordinación con su Representante, han definido y documentado la política de calidad considerando los propósitos de CAPROME, el compromiso para cumplir los requisitos del cliente de acuerdo a la normatividad aplicable, el mejoramiento continuo de la eficacia del SGC y como un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad, de forma tal, que estén de acuerdo y se de seguimiento al cumplimiento de los objetivos (ver Plan de Objetivos).

La política es difundida y comunicada para su entendimiento a través de carteles distribuidos, cuadros y trípticos, así mismo para asegurar su cumplimiento e implantación, se desarrollan pláticas con todo el personal, para su conocimiento (Ver procedimiento *PGST-5.5.3-01*). Cuándo la política es actualizada por estrategia de cumplimiento o mejoramiento de los objetivos o eficacia del SGC; el Representante de la Dirección o el Coordinador de ISO 9000, se asegura de difundir y distribuir la nueva política y que se retiren los documentos obsoletos para su destrucción.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

6.4.1 PLANEACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

El Representante de la Dirección, el Coordinador de ISO 9000 y los responsables de cada Proceso, revisan y establecen anualmente los objetivos de calidad, los cuales cubren la necesidad de cumplir con los requisitos del producto o servicio; estos objetivos son medibles y consistentes con la Política de Calidad. Para asegurar su aplicación se establece un **Plan de Objetivos**, incluyendo los indicadores necesarios para medir su avance y cumplimiento, así como las funciones y niveles pertinentes responsables del logro de dichos objetivos. (Ver Anexo 2 Plan de objetivos de calidad).

Comunicación de los objetivos. Una vez establecidos, el Representante de la Dirección, Coordinador ISO 9000 y los responsables de cada Proceso, se encargan de difundirlos a todo el personal involucrado para su conocimiento, a través de reuniones u otro canal de comunicación que asegure su cumplimiento; El Representante de la Dirección es el responsable de reunir la información respectiva para presentar los resultados e indicadores de cumplimiento de los objetivos, para su revisión por el Director General.

Control y actualización de objetivos. Una vez alcanzados los objetivos, el Representante de la Dirección o el Coordinador ISO 9000, se asegura de retirar los documentos distribuidos y comunicados anteriormente para su destrucción, la fecha de emisión de los objetivos indica su nivel de revisión la cual esta descrita en el Plan de Objetivos y son revisados y autorizados por el Director General, quien a su vez se asegura de que los objetivos se mantengan actualizados y coherentes con la Política de Calidad.

6.4.2 PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


El Director General, ha determinado que la planeación del Sistema de Gestión de la Calidad, esté bajo la responsabilidad y autoridad del Representante de la Dirección, siendo de esta forma que el Representante conjuntamente con el Coordinador ISO 9000 y los Responsables de los procesos realizaron la planeación del SGC con el fin de dar cumplimiento a la sección 4.0 en donde se incluyeron los siguientes elementos:

- Selección del modelo del Sistema de Gestión de la Calidad
- Identificación de las etapas del proyecto
- Identificación de los recursos (personal, métodos, tiempo, equipo)
- Identificación de la estructura documental del SGC
- Definición de cadena de suministro
- Elaboración y aplicación del plan/programa de actividades

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

Al término de la planeación se elaboró la Planeación General del Sistema de Gestión de Calidad, en donde se establecen las fechas y actividades requeridas para la implantación y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Este programa es elaborado y actualizado por el Representante de la Dirección y Coordinador ISO 9000. Como seguimiento al cumplimiento a lo establecido en este Programa, es uno de los datos para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la Dirección General.

Una vez implementado y certificado el SGC, el Representante de la Dirección y Coordinador ISO 9000, son responsables de mantener la integridad de este sistema cuando ocurran cambios tales como reestructuración administrativa u operativa, incorporación de nuevos procesos, modificación de infraestructura y actualización de la Norma ISO 9001:2000.

Para llevar a cabo lo anterior, se desarrollará un nuevo Programa Anual de Actividades, que integre los cambios correspondientes en el momento que esto llegue a ocurrir.

6.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

6.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad y autoridad están establecidas en los siguientes elementos:


- Organigrama del SGC
- Manual de Competencia
- Manual de Calidad
- Procedimientos o Instrucciones de trabajo

La Dirección General con apoyo del Representante de la Dirección, se asegura que estos mecanismos sean comunicados y aplicados a todo el personal que integra el Sistema de Gestión de la Calidad en CAPROME.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

6.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Dirección General (Alta Dirección), le confiere la autoridad y responsabilidad al Gerente de Servicio Técnico y Postventa como su Representante, para asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad sea establecido, implantado y mantenido de acuerdo al estándar internacional ISO 9001:2000 (Quality Management Systems Requirements) y su versión en español NMX-CC-9001-IMNC-2000.

El Representante de la Dirección también tiene a su cargo lo siguiente:

- Asegurar que los procesos de operación, mantenimiento y administración necesarios para el SGC; se establezcan, implementen, mantengan y mejoren continuamente su efectividad
- Reportar a la Dirección sobre el desempeño del SGC y cumplimiento con Objetivos, a través de las evaluaciones al Sistema (auditorías) y de comunicar cualquier necesidad de mejora
- Promover con todo el personal la concientización sobre los requisitos del cliente a toda la Organización, a través de los procesos pláticas de inducción y comunicación del Sistema, así como en la implementación de la política de calidad y la documentación aplicable.
- Coordinar las auditorías y/o evaluaciones de oportunidades de mejora y de tercera parte relacionadas con el SGC
- La difusión y entendimiento de la política de calidad entre todo el personal que conforma la estructura funcional del proceso
- Que el personal este consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad
- El conocimiento sobre la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, por medio de información sobre las quejas recibidas, de servicio no-conforme y de los resultados de las auditorías


Para cumplir con las responsabilidades antes mencionadas, el Representante de la Dirección cuenta con los siguientes elementos:

- Manual de Calidad donde se describen los procesos que se encuentran en el Sistema de Gestión de Calidad, su secuencia e interacción
- Procedimientos e Instrucciones de Trabajo
- Documentos determinados por CAPROME
- Informe de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad
- Monitoreo y medición del desempeño del procesos
- Información de entrada para la revisión por la Dirección

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

6.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

El Representante de la Dirección con apoyo del Coordinador ISO 9000 y los responsables de cada proceso, se aseguran que los mecanismos para la comunicación interna hayan sido comunicados y establecidos en todos los niveles de la Organización que tengan personal a su cargo (carteles, trípticos, marcos informativos o pláticas), incluyendo a las áreas que tienen relación externa con el cliente.

El Director General a través de su Representante, dentro del sistema de gestión de calidad comunica a todo el personal involucrado en CAPROME, la eficacia del propio sistema. La información es transmitida a todo el personal utilizando los métodos indicados en el procedimiento de Comunicación Interna (véase procedimiento *PGST-5.5.3-01*)

6.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

De acuerdo a la planeación de auditorías y de objetivos, se revisa el Sistema de Gestión de Calidad para asegurar su continua suficiencia, adecuación y eficacia. Esta revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de cambios en el SGC y sus procesos, incluyendo la política de calidad y los objetivos de calidad cuando sean alcanzados.

El desempeño del Sistema de Gestión de Calidad es revisado posteriormente al término de las Auditorías Internas las cuales se realizarán por lo menos dos veces al año.

6.6.1 ENTRADA DE LA DIRECCIÓN


La información de entrada para su revisión considera:

- Resultados de las Auditorías Internas y Externas, al Sistema de Gestión de la Calidad
- Cumplimiento de Objetivos de Calidad
- Cumplimiento de la Política de Calidad
- Resultado del análisis de encuestas de satisfacción, Quejas y retroalimentación del cliente/Usuario
- Desempeño y conformidad de los procesos
- Estado de las acciones Preventivas y Correctivas
- Acciones de seguimiento de revisiones por el Representante de la Dirección previas.
- Cambios en la estructura del SGC
- Recomendaciones de las diferentes áreas para la mejora de objetivos, sistema y procesos

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

6.6.2 SALIDA DE LA REVISIÓN

Al término de la Revisión por la Dirección se documentan los registros de cualquier decisión, las acciones de mejora del SGC y sus procesos en relación a los requisitos del cliente, cualquier otro recurso necesario para alcanzar los objetivos establecidos y la eficacia del SGC, por lo que el Representante de la Dirección presentará un informe de esta información a la Dirección General

El Director General recibe el informe de la Revisión del Sistema, lo analiza y reúne a todos los responsables de los procesos para iniciar el análisis de recomendaciones para la adecuación y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad, registrando los acuerdos, recomendaciones y de ser necesario la asignación de recursos y es registrado en una minuta de revisión del Sistema de Gestión de Calidad.

7.0 GESTIÓN Y PROVISIÓN DE RECURSOS

7.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

El Director General a través del Contador Financiero y del presupuesto, identifica y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, así mismo al término del análisis de los resultados de las auditorías al Sistema y como resultado de su revisión, se identifican los recursos necesarios para mejorar continuamente la efectividad del SGC. Adicionalmente la provisión de recursos es considerada durante la planeación del Sistema de cada Proceso así como de los objetivos, en el cual se incluye el incrementar la satisfacción del cliente. Los recursos necesarios son gestionados por los Responsables de cada Proceso que integra el Sistema de Gestión (Ver procedimiento *PCF-6.1-01*).


7.2 RECURSOS HUMANOS

El Coordinador de Recursos Humanos, conjuntamente con los responsables de cada Proceso, identifica el nivel de competencia de todas las funciones que integran el Sistema de Gestión de Calidad, basado en la educación, capacitación, habilidades y experiencia apropiadas. Esta competencia ha sido documentada en el **Manual de Perfiles**, el cual se deberá actualizar cuando existan cambios en la estructura organizacional; también se realiza la evaluación del desempeño, por lo menos una vez al año. (Ver manual *MRH-6.2-01*).

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: <u> </u> DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

Competencia y capacitación

Para el personal que realice trabajos que afecten a la calidad del proceso o producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, establecidas en el manual de competencia; por lo que se ha considerado a quien realiza actividades tales como: Diseño, Subensamble, Ensamble, Modificación de Chasis, Preparación y Pintura, Montaje, Administración, Ventas, Postventa, Ingeniería, Abastecimiento, Almacén, Recursos Humanos, Planeación y Programación, Contabilidad, Auditorías, Representante de la Dirección y Responsables de cada proceso.

A través de los programas anuales o extraordinarios de capacitación se identifican las necesidades de todo el personal para cubrir la competencia requerida y durante la capacitación se tomen las acciones para satisfacer esas necesidades (Ver procedimiento *PRH-6.2.2-01*). La Coordinación de Recursos Humanos mantiene los expedientes del personal vigente, que demuestre su competencia a través del cumplimiento de la experiencia, capacitación, habilidades y educación así como los registros resultantes de la capacitación tales como listas de asistencias, evaluaciones de cursos, constancias y exámenes (según aplique).

Las habilidades y competencia se realiza mediante una evaluación a su desempeño, la cual la realiza una vez al año su Jefe Inmediato, el resultante de esta evaluación determina sus necesidades de capacitación; al termino de la capacitación el Jefe inmediato verifica el desempeño de su personal y si fue efectiva la capacitación.


Conciencia

El Representante de la Dirección y el Coordinador ISO 9000, ha difundido pláticas con todo el personal de CAPROME, para comunicar y reforzar la conciencia de cada uno de los que forman parte de CAPROME referente a la relevancia e importancia del trabajo con enfoque hacia el cliente y de acuerdo a la política de calidad y a los procedimientos que contempla el Sistema de Gestión de Calidad, así como también se considera realizar pláticas de Inducción al personal de nuevo ingreso para que se den temas referentes al Sistema de Gestión de Calidad, importancia en la contribución, cumplimiento de los objetivos de calidad, procedimientos y a los requerimientos del cliente.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: <u> </u> DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

Adicionalmente de forma anual se programa curso o platica para el personal con respecto al Sistema de Gestión de Calidad, enfoque al cliente, Política de calidad y documentación y de esta forma mantener la conciencia de todo el personal y los registros son concentrados por el Coordinador de Recursos Humanos.

7.3 INFRAESTRUCTURA

A la asignación del presupuesto a utilizar, el Director General a través del responsable de cada Proceso, se aseguran de identificar y proporcionar la infraestructura requerida para lograr la conformidad con el servicio, la cual incluye:

- Edificios y espacios de trabajo adecuados para las actividades para el desarrollo del trabajo y las relacionadas con el servicio (Jefe de Mantenimiento)
- Equipos de computo y software (Coordinador de Recursos Humanos)
- Servicios de apoyo como comunicación y transporte (Coordinador RH y Auxiliar de ventas)

Esto es logrado a través del cumplimiento de los programas de mantenimiento o necesidades informadas durante las juntas del personal de CAPROME (Ver procedimientos PRH-6.3-01 y PMAN-6.3-01).

7.4 AMBIENTE DE TRABAJO


El Coordinador de Recursos Humanos y los responsables de cada Proceso determinan que el ambiente laboral se desarrolle en condiciones adecuadas para lograr la conformidad con los requisitos del producto, a través de verificaciones de la comisión mixta y de una administración por liderazgo y con esto validar y medir la eficiencia de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.

Así mismo el Coordinador de Recursos Humanos y los responsables de cada proceso, identifican los requerimientos de seguridad de las instalaciones, estos son comunicados al personal a través de carteles y señalamientos, considerando la información a cerca de anuncios de seguridad, rutas de evacuación, extintores, Etc.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: <u> </u> DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

8.0 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

8.1 PLANEACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

Semanalmente se reúnen Dirección General, Ventas, Gerente de Ingeniería, Gerente de Manufactura para planear e identificar las actividades necesarias para la realización del producto o servicio, durante esta planeación el Director General, se asegura que esta planeación sea consistente con los requisitos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales pueden incluir:

- Los objetivos de calidad referidos o relacionados en los procesos y productos tales como el tiempo de entrega y satisfacción del cliente. (ver Plan de objetivos)
- La necesidad de establecer procesos y documentos (Procedimientos e Instrucciones de Trabajo) y proporcionar los recursos específicos
- Las actividades de verificación, validación, monitoreo y seguimiento de los procesos, así como los criterios de aceptación y rechazo del servicio prestado, (ver Tabla de criterios de aceptación)
- La generación de registros que demuestren que los procesos cumplen con los requerimientos normativos establecidos

La salida de esta planeación da por resultado el Mapeo de procesos, Manuales y Procedimientos; logrando con esto la operación efectiva de la consistencia con los procesos preestablecidos del Sistema de Gestión de la Calidad. El Representante de la Dirección conjuntamente con el Coordinador ISO 9000 y los responsables de los procesos, han elaborado los procedimientos respectivos para los procesos principales, los cuales describen el desarrollo de cada una de las etapas de dichos procesos. (*Ver sección 4.2*)

8.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

8.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO O SERVICIO


De acuerdo con la Normatividad aplicable y a las necesidades del Cliente en cuanto al desarrollo del Producto intencionado, se asegura de lo siguiente:

- Sean determinados los requisitos y necesidades especificadas por el cliente, incluyendo los requisitos para la realización del producto o prestación del servicio

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

- Se identifiquen los requisitos normativos y regulatorios relacionados con el servicio prestado
- Los requisitos no especificados por el cliente, pero necesarios para el desarrollo del producto o servicio, tales como dimensiones, materiales internos, personal competente y asistencia técnica
- Cualquier requisito adicional o políticas, determinados por CAPROME, a través del Responsable del Proceso

Los requisitos para la prestación del producto o servicio, se difunden a los clientes por comunicación telefónica o e-mail, siendo la confirmación por e-mail por parte del personal de cada proceso, dichos requisitos están fundamentados bajo los lineamientos de ventas (Ver procedimiento PGV-7.2.1-01).

8.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO O SERVICIO

El Gerente de Manufactura y los responsables de cada Proceso, se aseguran de revisar los requisitos relacionados con el producto, en base a los lineamientos establecidos, esta revisión se realiza para asegurar que:

- Estén claramente identificados los requisitos del producto o servicio
- El proceso tenga la capacidad para cumplir con los requerimientos del Cliente, en base a lo establecido en la Orden de Producción


El Gerente de Manufactura y Los Responsables de cada Proceso, se aseguran de aplicar lo lineamientos vigentes; cuando cambien los requisitos o lineamientos establecidos el Gerente de Manufactura se asegura que se trabaje bajo los nuevos requerimientos o lineamientos y en su caso que sean actualizados los Dibujos e Instrucciones relacionados, así como de que el personal relevante se entere de los cambios en los requisitos.

Los cambios que se generen en los requisitos del Cliente, su tratamiento será conforme a lo establecido en el Procedimiento de Gestión “**Control de Documentos**” (Ver procedimiento PGST-4.2.3-01).

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

8.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Los Responsables de cada Proceso, a través de las reuniones con el personal involucrado de cada proceso se asegura que la comunicación sea efectiva y que esta incluya la información relacionada con la prestación del producto o servicio, el tratamiento de las modificaciones de los requerimientos y la retroalimentación del cliente e incluyendo sus quejas.

Para la comunicación con el Cliente, para aclaración de dudas con respecto al producto o servicio por medio de compras se realiza esta comunicación y retroalimentación del mismo.

La retroalimentación a través de los mecanismos que incluyen la elaboración y entrega de encuestas de satisfacción, las cuales se realizan bajo un programa definido por el Representante de la Dirección y/o Coordinador ISO 9000.

En caso de las quejas por parte del Cliente, serán recibidas por el proceso de ventas; el cual lo registrará y lo canalizará a Postventa o Responsable del Proceso correspondiente para la toma de acciones y corrección del problema.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO

8.3.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

CAPROME planifica y controla el Diseño y desarrollo del producto. Durante la planificación del Diseño, CAPROME determina:

- las etapas del Diseño y Desarrollo
- la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del Diseño y desarrollo
- las responsabilidades y autoridades para el Diseño y desarrollo

Estas etapas están definidas en el procedimiento de Diseño y desarrollo del producto (Ver procedimiento *PGI-7.3-01*)


8.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

Se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y se mantiene los registros en la Orden de compra y/o en el formato de Etapas de Diseño estos elementos incluyen:

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

- a) requisitos funcionales y de desempeño (Ver Orden de compra)
- b) los requisitos legales y regulatorios aplicables
- c) la información proveniente de diseños previos similares (cuando sea aplicable)
- d) cualquier otro requisito esencial para el diseño o desarrollo

Estos elementos se verifican al ser recibido el proyecto por el Gerente de Ingeniería y se verifica su adecuación en caso de dudas o aclaraciones se realiza una comunicación con el cliente o acude a las instalaciones del cliente, los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

8.3.3 RESULTADO DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los resultados del Diseño o desarrollo se proporcionan en un Dibujo general de tal manera que permitan la verificación respecto a sus elementos de entrada del diseño y desarrollo, y son aprobados antes de su liberación:

- Cumplir con los requisitos de los elementos de entrada para el Diseño (Ver Orden de compra o formato de Etapas de Diseño)
- Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio (Ver Bill de materiales y Dibujos de maquila o producción)
- Contener y hacer referencia a los criterios de aceptación del producto. (Tabla de criterios de aceptación)
- Especificar las características del producto que son esenciales para su uso seguro y correcto. (Orden de Producción y Dibujo General)

8.3.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO


En la etapa de diseño, se realiza revisión del Dibujo general asegurándose el cumplimiento de los requisitos del cliente participando el Gerente de Ingeniería, Gerente de Manufactura y Ventas, de acuerdo con lo planificado (Ver Orden de compra) y es registrado en el formato de Etapas de Diseño.

- a) evaluar la capacidad de los resultados de Diseño para cumplir los requisitos
- b) Identificar cualquier problema y proponer acciones necesarias (Ver Orden de producción y formato de Etapas de Diseño).

Los participantes de dicha revisión incluye representantes de funciones relacionadas con las etapas de Diseño y desarrollo las cuales son Ventas, el Gerente de Ingeniería y el Gerente de Manufactura y esta descrito en el procedimiento de Diseño y desarrollo del

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: <u> </u> DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

producto (Ver procedimiento *PGI-7.3-01*) y se mantienen los registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria al (Dibujo general).

Nota; cuando aplique que el Cliente realiza la revisión del diseño (Dibujo General) y evalúe el resultado, puede el cliente autorizar desde esta etapa el Diseño y dar liberación.

8.3.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Se realizan verificaciones del diseño (prototipo y/o Dibujo general) de forma interna de acuerdo a lo planificado, conforme al procedimiento de Diseño y desarrollo del producto (ver procedimiento *PGI-7.3-01*), para asegurarse de que los resultados del Diseño y desarrollo (prototipo) cumplen los requisitos de los elementos de entrada y se mantienen los registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción necesaria, registrándose en el formato de Etapas de Diseño.

8.3.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

De forma interna y con el Cliente se realiza la validación del diseño (prototipo y/o Dibujo General), de acuerdo a los requerimientos del cliente, esta validación se realiza al prototipo y derivado de esta autorización la producción es de acuerdo al (prototipo y Dibujo General), estas validaciones las realiza el cliente y queda registrado en el formato de Etapas de Diseño).

8.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los cambios del Diseño o desarrollo se identifican en el (Formato de Etapas de Diseño) las veces que sea necesario un cambio, dichos cambios se revisan, se verifican durante las actividades y se validan por parte del Ventas o el Cliente, estas actividades y los responsables están descritos en el procedimiento de Diseño y desarrollo del producto (Ver procedimiento *PGI-7.3-01*).

8.4 COMPRAS


Proceso de Compras

Para la realización del producto o prestación del servicio intencionado, para el suministro de los diferentes insumos o servicios requeridos en cada área o procesos relacionados, los Responsables de cada proceso gestionan los suministros de estos a través de Abastecimientos (materiales o servicio), en donde se ha documentado el procedimiento de

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: <u> </u> DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

compras (PC-7.4.1-01), que contiene los criterios selección, evaluación y re-evaluación de dichos proveedores de los insumos o servicios requeridos.

Posterior a la compra existe una re-evaluación del desempeño del proveedor, por el Jefe de Abastecimiento, la cual nos lleva a considerar los resultados para las próximas adquisiciones, las cuales pueden considerar un reporte de incumplimiento del servicio o producto suministrado; Las evidencias y registros derivadas de las evaluaciones de los proveedores son mantenidos por el Jefe de Abastecimiento (Ver procedimiento *PC-7.4.1-01*).

8.4.2 INFORMACIÓN PARA LAS COMPRAS

La información para las compras esta definida en la orden de compra y para el proveedor orden de compra (cuando aplique) o bien en las bases de acuerdo al tipo de adquisición a realizar, estos requisitos contienen cuando sea apropiado:

- requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipo
- requisitos de calificación del personal (cuando aplique)
- requisitos de Sistema de calidad (cuando aplique)

La información de las compras es revisada por el Jefe de Abastecimientos antes de solicitarlo al proveedor (Ver procedimiento *PC-7.4.1-01*).

8.4.3 VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO COMPRADO

La verificación de los productos se realiza durante la compra o prestación del servicio, por parte del comprador o usuario.


Cuando es material se verifica por parte del almacenista como cantidades, descripción del producto y características; verificación por parte de Calidad verifica medidas y características del material.

Si dicho servicio o producto cumple con los requerimiento preestablecidos se procede a gestionar su pago, con el Visto Bueno del Almacenista o Calidad; Cuando el proveedor incumple se procede a dar aplicación al proceso documentado de Producto o servicio no conforme y la emisión de un reporte de incumplimiento al proveedor, comunicando a Abastecimiento o Gerente de Ingeniería y con esto evitar la gestión del pago y solicitar las correcciones, garantías o sanciones acordadas que sean aplicables.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

8.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Gerente de Manufactura, Gerente de Ingeniería y Ventas, semanalmente planean y se aseguran que se lleven a cabo bajo condiciones controladas la producción o prestación del servicio, a través de la aplicación de los procedimientos documentados para el desarrollo de las actividades correspondientes.

Las condiciones controladas incluyen, la disponibilidad de información relacionada con la producción o prestación del servicio, la cual esta disponible en los siguientes elementos:

- Requisitos o Normatividad aplicable que determina la realización del producto o prestación del servicio. (Orden de producción o documentación adicional)
- Procedimientos documentados para la elaboración del producto o prestación del servicio (Ver Instrucciones de trabajo por cada proceso productivo)
- El uso de Instalaciones, equipo de transporte, hardware y software (cuando sea requerido)
- Aplicación de mecanismos de medición y monitoreo, a través de la supervisión e Inspección
- La implementación de actividades de producción o prestación del servicio
- Orden de trabajo y Dibujos, la cual indica los requisitos del cliente

8.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN

Durante el desarrollo de cada etapa del proceso y de acuerdo al producto intencionado, la organización realiza medición y monitoreo de la producción y sus procesos, verificando el cumplimiento de los requisitos, por lo tanto esta cláusula **es excluida** del SGC de CAPROME.


8.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La Identificación y trazabilidad no es un requerimiento Institucional o Regulatorio; sin embargo en la producción existe una identificación la cual es el número de folio en la Orden de Producción que ayudará a su trazabilidad del producto, el personal que participa en la elaboración del producto, la fecha y el cliente relacionado, para poder atender alguna queja o reclamo.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

8.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Para la elaboración del producto, el cliente puede proporcionar documentos, información, insumos o unidades la cual mientras este bajo control de la organización o estén siendo utilizados por la misma CAPROME Identifica, Verifica, Protege y Salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente, suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto

- Ventas Controla la información o documentación que el Cliente Proporciona
- Postventa Controla las unidades para su incorporación al proceso productivo
- Almacén Controla los insumos que se incorporarán al producto en proceso

Cualquier bien propiedad del cliente que se pierda, deterioro de algún otro modo se considere inadecuado para su uso es registrado en su control de expediente del cliente y es comunicado al cliente para su conocimiento o reposición. (Ver procedimiento *PGST-7.5.4-01*) Procedimiento de propiedad del cliente.

8.5.5 CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO

Para la elaboración del producto el Jefe de Almacén controla la preservación del producto durante el proceso interno en almacén y entrega a los procesos previstos para su transformación, Esta preservación del producto incluye Identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección la cual esta descrita en los procedimientos de almacén, por lo tanto con estos procedimientos el Jefe de Almacén da cumplimiento controlando los 4 almacenes, (Acero, Aluminio, refacciones y maquila). Controla sus almacenes por medio de entradas y salidas e inventarios.

8.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE MONITOREO Y MEDICIÓN


CAPROME determina el seguimiento y la medición a realizar esto se indica en los Instructivos de trabajo de los procesos de Manufactura, se determinan los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados por el cliente.

CAPROME establece procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición se realizan conforme al Procedimiento de Control de los Dispositivos de Medición (*PGST-7.6-01*) y se realiza de manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición:

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: <u> </u> DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

Cuando sea necesario asegurarse la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

a) Calibrarse o verificarse a intervalos especificados en el programa de Calibración y antes de su utilización la verificación; comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales.

- Ajustarse o Reajustarse cuando sea necesario
- Identificarse para poder determinar el estado de calibración
- Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de medición
- Protegerse contra daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento

Además se evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos; CAPROME toma las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre el producto afectado; se deben mantener registros de los registros de la calibración y la verificación.

9.0 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

9.1 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Durante la planeación y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, los Responsables de los Procesos con apoyo del Representante de la Dirección y Coordinador ISO 9000, planean e implementan los procesos requeridos para el monitoreo, medición y análisis requeridos para demostrar:


- Conformidad del Producto y Servicio
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la calidad

Esto incluye la identificación de los métodos o actividades aplicables en los procedimientos para el desarrollo del producto o servicio, y en su caso el uso de herramientas estadísticas para el control y monitoreo del registro de los resultados de las mediciones, para el control y monitoreo del registro de la Satisfacción del Cliente en cuanto al producto o servicio prestado y medición de logros de los objetivos del proceso.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

9.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El Gerente de Postventa, se asegura de establecer un programa de encuestas de Satisfacción al Cliente, para monitorear la percepción del cliente sobre la ejecución del servicio proporcionado, si ha cumplido con los requisitos establecidos por el cliente y leyes aplicables, así como los acuerdos acordados, por lo que se ha documentado un procedimiento para la aplicación efectiva, de "Satisfacción al Cliente".

Los resultados de la encuestas son analizados estadísticamente, con el fin de determinar si se ha cumplido con los requisitos del cliente y su percepción, de igual forma se concentra la información sobre las quejas del servicio proporcionado (Ver procedimiento *PGST-8.2.1-01*). Esta información la analiza el Representante de la Dirección y se utiliza para tomar decisiones sobre acciones correctivas, acciones preventivas o actividades de mejora durante la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección General.

9.2.2 AUDITORÍAS INTERNAS

El Representante de la Dirección y/o Coordinador ISO 9000, son los responsables de la coordinación y planeación de las auditorías y seleccionaran a un auditor líder, el cual realizará y ejecución de las auditorías internas.

La planeación es realizada durante el inicio del Sistema de Gestión de Calidad a intervalos planeados posteriores a la 1ª auditoría y de acuerdo al desempeño de las diferentes actividades y procesos; para determinar si el SGC es conforme con los objetivos, con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001/2000, las políticas y procedimientos documentados establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad y si este ha sido eficazmente implantado y mantenido.


El auditor líder establece un Programa Anual de auditorías, tomando en consideración la eficacia de los procesos y las áreas a ser auditadas, así como los resultados de auditorías previas. En el procedimiento de auditorías internas se definen los criterios, alcance, la frecuencia y los métodos aplicados. (Ver procedimiento *PGST-8.2.2-01*)

La selección de auditores es realizada de acuerdo al perfil y descripción de puestos descritos en el manual de Competencia (Ver Manual *MRH-6.2-01*) y la ejecución de las auditorías, son realizadas por personal ajeno a la actividad o proceso a ser auditado, con el fin de asegurar la objetividad e imparcialidad. Así mismo, en el procedimiento se definen responsabilidades y requerimientos necesarios para planear y ejecutar las auditorías; así como para la elaboración del reporte de resultados y para el mantenimiento de registros.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

Los responsables de las áreas a ser auditados toman y/o coordinan las acciones requeridas para eliminar las no conformidades y sus causas encontradas en auditoria y sin demoras injustificadas. Adicionalmente el Representante de la Dirección o Coordinador ISO 9000 coordina las actividades de seguimiento que incluyen la verificación de las acciones tomadas en las áreas y funciones responsables; al final elabora el reporte de los resultados de la verificación y de la conclusión de la auditoria el cual es presentado al Director General para su revisión.

9.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

Durante el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad se han identificado, planeado e implantado las actividades para el monitoreo y la medición de los procesos del SGC.

Dichas actividades están identificadas en el desarrollo y mantenimiento del SGC y para su seguimiento en los procedimientos documentados para cada proceso; esto es aplicado a través de la supervisión del responsable del proceso correspondiente, dicha supervisión se da de manera física durante la ejecución de las actividades o en su caso durante el análisis documental de los resultados obtenidos, con apoyo de la generación de indicadores y el seguimiento de los procesos, se monitorea el comportamiento y habilidad de los Procesos.

Los responsables de los procesos en forma periódica (mensualmente, bimestral, trimestral, semestral o anual), dependiendo del indicador y obtención de la información; realiza el análisis de los resultados de las mediciones; cuando no se logra cumplir con los resultados planeados, se toman correcciones y en su caso se analiza la toma de acciones correctivas, de acuerdo a la repetibilidad del incumplimiento y a la severidad; estas acciones incluyen la aplicación del Procedimiento de Gestión de “**Acciones Correctivas**”. (Ver procedimiento *PGST-8.5.2-01*)


Los indicadores que se consideran están definidos con los objetivos de calidad por cada proceso (véase Plan de Objetivos).

Para asegurar el monitoreo y medición, los responsables de cada programa elaborarán gráficos o análisis de los indicadores referidos en forma (mensual, Bimestral, trimestral, semestral y anual); para asegurar su seguimiento. Así mismo para los procesos de apoyo están considerados dentro del Plan de Objetivos que nos ayudan a medir y monitorear dichos procesos, a través de gráficos mensuales y con esto se puedan tomar las acciones correspondientes.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

9.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO Y SERVICIO

Las actividades derivadas de los procesos intencionadas se monitorean y miden durante la prestación del servicio o producto intencionado, para verificar que se ha cumplido con los criterios de aceptación (véase, Tabla de Criterios de Aceptación) por proceso, esto es realizado a través de las actividades de verificación que realizan los Responsables, generando como evidencia los registros necesarios.

La liberación del producto (Carrocería Metálica), no procede hasta que se hayan cubierto satisfactoriamente los requisitos en cada una de las etapas de la elaboración del producto. En caso de no cumplir los Criterios de Aceptación del servicio o producto intencionado, se aplicará el procedimiento de Servicio No conforme (Ver procedimiento *PGST-8.3-01*)

9.3 CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

En cada proceso, se han identificado las características del producto intencionado y sus criterios de aceptación, en donde el incumplimiento de los criterios de aceptación generará un reporte de servicio no conforme (Ver *Tabla de Criterios de Aceptación*)

En el procedimiento de **Servicio No Conforme** se definen a los responsables (Ver procedimiento *PGST-8.3-01*), autoridades, controles, registros y acciones que se toman, con el fin de prevenir o controlar el servicio no conforme, las acciones a tomar incluyen:


- Acciones para eliminar la no conformidad detectada (rechazo, capacitación, retrabajo, cambio de equipos o procedimientos)
- Autorización o concesión por el cliente o por una autoridad relevante establecida por la Dirección General
- Tomando acciones para evitar su uso o recurrencia

Cuando el producto / servicio no conforme es reportado por el cliente y/o usuario, después de la entrega o ejecución de dicho producto o servicio, El Gerente de Servicio Técnico y Postventa se pone en contacto con el cliente para ver queja y analizar las posibles causas del problema, determina las posibles acciones a tomar y las canaliza al responsable del proceso que realizará las acciones apropiadas a los efectos reales o potenciales del servicio no conforme, de acuerdo al procedimiento de producto / servicio no conforme (Ver procedimiento *PGST-8.3-01*).

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: <u> </u> DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

El Representante de la Dirección, Coordinador ISO 9000 y el Responsable del Proceso involucrado, se aseguran de que sean generados los registros que identifiquen la naturaleza de las no conformidades detectadas y de las acciones tomadas posteriormente, con el fin de prevenir su uso no intencionado o recurrencia.

9.4 ANÁLISIS DE DATOS

Los datos resultantes de las mediciones y monitoreos, junto con su reporte de análisis son recolectados y analizados por los Responsables de los procesos y el Coordinador ISO 9000, los cuales son presentados al Representante de la Dirección.

Los análisis de datos se realizan conforme al procedimiento de análisis de datos (Ver procedimiento *PGST-8.4-01*)

Dichos datos pueden ser:

- Satisfacción del cliente, de acuerdo con los resultados del análisis estadístico de la encuesta de satisfacción del cliente
- Conformidad de los requisitos del producto
- Desempeño de los procesos, características y tendencias
- Desempeño de los objetivos del Sistema
- Calificación de proveedores (proveedores confiables)


Esto es realizado para demostrar la eficacia del SGC y para detectar necesidades de aplicación de mejora continua en la efectividad del SGC, a través de establecer objetivos mas eficientes en los diferentes actividades, las cuales incluyen la generación de datos e indicadores resultantes del monitoreo y medición y de cualquier otra fuente relevante (proveedores, clientes, personal interno).

9.5 MEJORA CONTINUA

Una vez conocido el desempeño del servicio, auditorías, objetivos y satisfacción del cliente, los Responsables de los Procesos y el Representante de la Dirección y Coordinador ISO 9000, analizan los datos resultantes para mejorar el desempeño; estos son considerados para establecer o modificar los objetivos actuales, los cuales son presentados al Director General, para su revisión y autorización; como una manera de mejorar continuamente la efectividad del SGC a través de la aplicación de:

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

- Política de calidad, como una guía de actuación permanente durante el trabajo diario de todo el personal
- Cumplimiento de objetivos de calidad e indicadores
- Resultados de auditorías, buscando la atención sin demora a los resultados obtenidos, aplicando acciones correctivas a cualquier no conformidad detectada, la cual se considera como una oportunidad de mejora
- Análisis de datos, aplicando técnicas estadísticas para la toma de decisiones basada en hechos
- **La aplicación de acciones correctivas inmediatas al registrarse desviaciones**
- La solicitud de acciones preventivas a partir del análisis de datos a partir de los registros
- Revisiones por la dirección

El Representante de la Dirección analiza la información presentada en la revisión por la dirección y determina las áreas de oportunidad factibles de mejora, designado un líder de mejora quien integra un equipo de trabajo, el cual elabora un plan de actividades y le da seguimiento en reuniones periódicas. Al finalizar la mejora el líder presenta un reporte final al Representante de la Dirección, mismo que se integra en la revisión por la dirección programada.

9.5.1 ACCIÓN CORRECTIVA


Los Responsables de los Procesos, el Representante de la Dirección y Coordinador ISO 9000, de acuerdo a los análisis o incidencias que se detectan durante las auditorías internas o bien en la operación cotidiana, determinan la necesidad de tomar acciones correctivas que eliminen las causas de no conformidad, con el fin de prevenir su recurrencia; así mismo se aseguran que la acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

El procedimiento documentado incluye:

- Revisión de las desviaciones en el servicio (incluyendo las quejas de los clientes)
- La determinación de las causas de las no conformidades
- La evaluación de la necesidad de acciones que aseguren que la no conformidad no vuelva a ocurrir
- La determinación e implementación de las acciones necesarias
- El registro de los resultados de la acción tomada
- La revisión de la efectividad de la acción correctiva tomada

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: __DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

9.5.2 ACCIÓN PREVENTIVA

De acuerdo al desempeño e indicadores en la prestación del servicio o producto, auditorías, objetivos y satisfacción del cliente, los responsables de los procesos y el Representante de la Dirección, analizan el comportamiento de los indicadores con el fin de detectar causas potenciales que pueden originar una no conformidad y de esta forma se tomen las acciones que eviten su ocurrencia, estas acciones son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales

El procedimiento documentado incluye los siguientes elementos:

- La determinación de las no conformidades potenciales y sus causas
- La evaluación de la necesidad de una acción preventiva para prevenir la ocurrencia de no conformidad
- El registro de los resultados de la acción tomada
- La revisión de la efectividad de la acción preventiva tomada
- La determinación e implementación de las acciones preventivas necesarias
- Descrito en el procedimiento de Control de Acciones Preventivas (Ver procedimiento *PGST-8.5.3-01*).

ANEXO

Anexo 1: Matriz de responsabilidades

Anexo 2: Plan de objetivos

Anexo 3: Organigrama

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo

NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: <u> </u> DE423 REVISIÓN: 01
NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

ANEXO 1 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

REF. NORMA	DESCRIPCIÓN NORMA	DIRECTOR GENERAL	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	GERENCIA DE MANUFACTURA	GERENCIA DE INGENIERIA	COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
4.0	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD						
4.1	Requisitos Generales	I	C	C	C	C	RD
4.2	Requisitos de la Documentación						
4.2.1	Generalidades	I	C	C	C	C	RD
4.2.2	Manual de Calidad	I	C	C	C	C	RD
4.2.3	Control de Documentos	I	C	C	C	C	RD
4.2.4	Control de Registros	I	RD	RD	RD	RD	RD
5.0	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN						
5.1	Compromiso de la Dirección	RD	C	C	C	C	C
5.2	Enfoque al Cliente	RD	C	C	C	C	RD
5.3	Política de Calidad	RD	C	C	C	C	RD
5.4	Planificación						
5.4.1	Objetivos de la Calidad	RD	C	C	C	C	RD
5.4.2	Planificación del Sistema de la Calidad	I	C	C	C	C	RD
5.5	Responsabilidad, Autoridad Y Comunicación.						
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	I	c	C	C	RD	RD
5.5.2	Representante de la Dirección	RD	C	C	C	C	C
5.5.3	Comunicación Interna	I	c	C	C	RD	RD
5.6	Revisión por la Dirección	RD	C	C	C	C	RD
5.6.1	Generalidades	RD	C	C	C	C	C
5.6.2	Información para la Revisión	RD	C	C	C	C	C
5.6.3	Resultados de la Revisión	RD	C	C	C	C	C
6.0	GESTION DE LOS RECURSOS						
6.1	Provisión de Recursos	RD	RD	C	C	C	C
6.2	Recursos Humanos						
6.2.1	Generalidades	I	C	C	C	RD	C
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	I	C	C	C	RD	C
6.3	Infraestructura	I	C	RD	C	RD	C

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: <u> </u> DE423 REVISIÓN: 01
NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

6.4	Ambiente de trabajo	I	C	RD	C	RD	C
7.0	REALIZACIÓN DEL SERVICIO						
7.1	Planificación de la Realización del Servicio	I	RD	RD	RD	C	C
7.2	Procesos relacionados con el cliente						
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y servicio	I	RD	RD	RD	C	C
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el Producto	I	C	RD	RD	C	C
7.2.3	Comunicación con el cliente	I	RD	RD	RD	C	RD
7.3	Diseño y Desarrollo						
7.3.1	Planificación del Diseño	I	RD	C	RD	C	C
7.3.2	Elementos de entrada para el Diseño	I	RD	C	RD	C	C
7.3.3	Resultados del Diseño	I	RD	C	RD	C	C
7.3.4	Revisión del Diseño	I	RD	C	RD	C	C
7.3.5	Verificación del Diseño	I	RD	C	RD	C	C
7.3.6	Validación del Diseño	I	RD	C	RD	C	C
7.3.7	Control de los Cambios del Diseño	I	RD	C	RD	C	C
7.4	Compras						
7.4.1	Proceso de Compras	I	C	C	RD	C	C
7.4.2	Información de las compras	I	C	C	RD	C	C
7.4.3	Verificación de los productos comprados	I	RD	C	RD	C	C
7.5	Producción y Prestación del Servicio						
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	I	C	RD	RD	C	RD
7.5.2	Validación de los procesos	NO APLICA					
7.5.3	Identificación y Trazabilidad	I	C	RD	RD	C	C
7.5.4	Propiedad del Cliente	I	RD	C	RD	C	C

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

ANEXO 2 PLAN DE OBJETIVOS



PLAN DE OBJETIVOS DE CALIDAD

Planeación de los Objetivos de Calidad								
Objetivo	Resp.	Involucrado (s)	Valor Inicial	Fecha de Inicio	Meta a lograr Tiempo/Cantidad	Fecha de cumplimiento	Medidor	Registro
1. Disminuir la cantidad de producto terminado con problemas (rechazado).	Gerente de Manufactura	Jefes de grupo	0%	1 de Junio 2007	0% de Producto rechazado	Diciembre del 2007	No. de proyectos realizados VS. No. de proyectos con retrabajo (Rechazos).	Producto terminado con retrabajo.
2. Cumplir con tiempos de entrega solicitados por el Cliente.	Gerente de Manufactura y Postventa	Jefes de grupo y Postventa	0%	1 de Junio del 2007	100% de entregas de producto dentro de tiempo	Diciembre del 2007	Fecha del Producto entregado VS. Fecha indicada en la Solicitud de compra u Orden de producción.	Formato de entrega de la unidad
3. Mantener al personal capacitado	Coordinador de Recursos Humanos	Gerentes y Jefes de grupos.	0%	1 de Junio 2007.	100% de cumplimiento del programa de capacitación.	31 de Diciembre del 2007	Cumplimiento del Programa de capacitación	Listas de participantes, constancias, diplomas
4. Incrementar la Satisfacción de los Cliente en: A) Cumplimiento de requisitos. B) Atención.	Representante de la dirección y/o Coordinador ISO 9000	Gerentes, Jefes de grupo, Ventas y Coordinadores de área	0%	1 de Junio del 2007.	Lograr 90% como Mínimo de Satisfacción de cliente en Cumplimiento de requisitos y Atención.	31 Dic- 2007	Evaluación del % de Satisfacción de clientes de forma bimestral.	Evaluación de Satisfacción del Cliente.
5. Desarrollo de nuevos Clientes.	Ventas	Ventas y Dirección General	0%	1 de Junio del 2007	Desarrollar 1 Cliente como mínimo cada 6 meses.	31 Dic - 2007	Lista de Numero de Clientes activos	Cartera de Clientes.
6. Incrementar el número de proyectos adquiridos por mes	Ventas	Ventas y Dirección General	0%	1 de Junio del 2007	Adquirir como mínimo 2 proyectos por mes.	31 de Diciembre del 2007	No. De proyectos solicitados por el cliente en el mes.	Número de proyectos solicitados. (ordenes de producción)

Fecha de Revisión: Agosto 2007
 NO. de Revisión: 00


Revisado: _____

Autorizado: _____

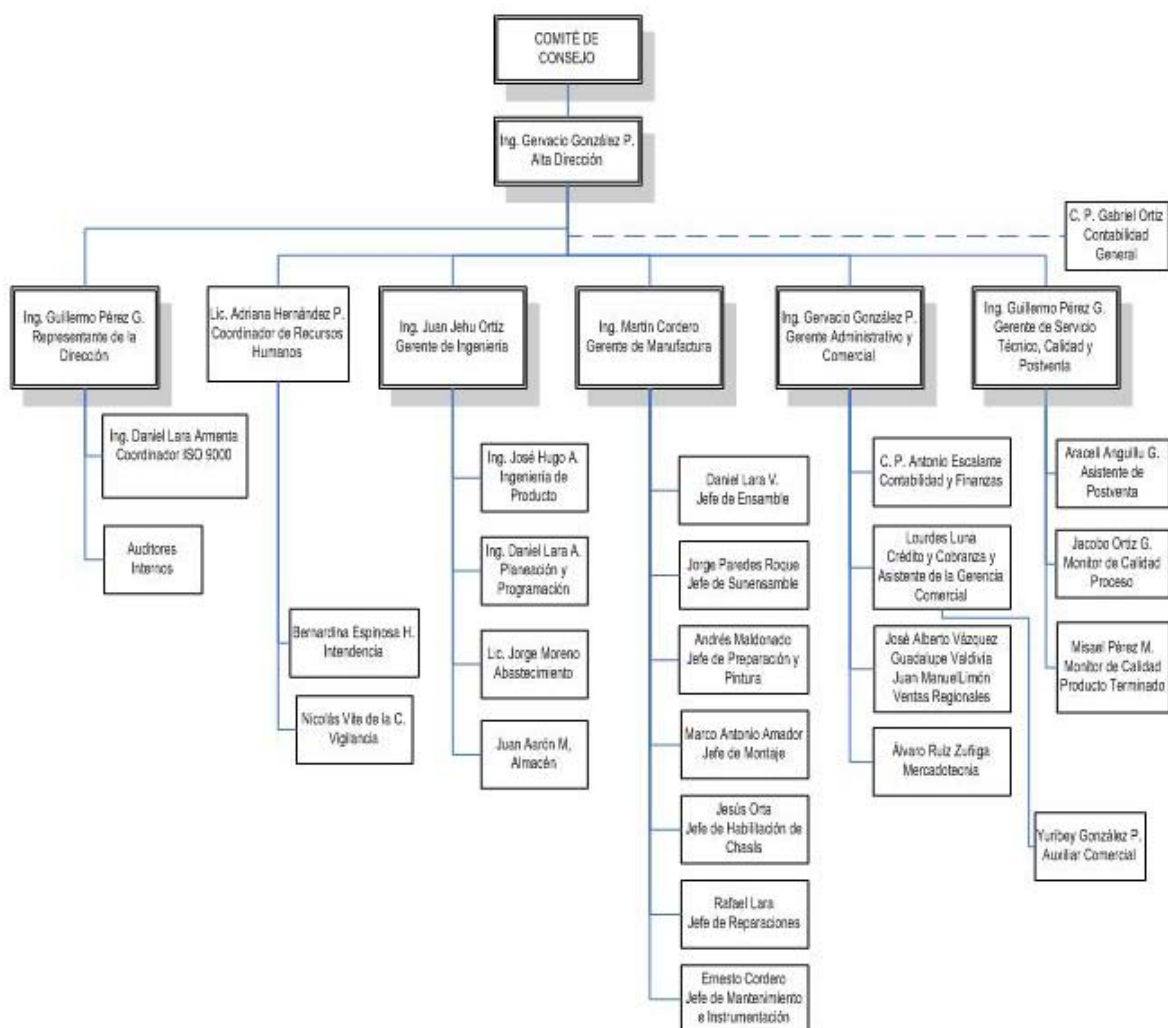
IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: MANUAL DE CALIDAD CAPROME	PÁGINA: <u> </u> DE423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO : MCC-4.2.2	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

ANEXO 3 ORGANIGRAMA



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

2.4.-PROCEDIMIENTOS

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. Administrativa Comercial
2	Gcia. Ingeniería
3	Gcia. de Manufactura
4	Gcia. de Serv. Téc. Calidad y postventa
5	Contabilidad y Finanzas
6	Recursos Humanos
7	Planeación y Programación
8	Aseguramiento de Calidad
9	Facturación y Cuentas por Cobrar
10	Depto. de Compras
11	Depto. de Almacén
12	Mantenimiento e instrumentación

AUTORIZACIONES


Dirección General

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	5
10	Control de documentos y registros	9
11	Anexos	10

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Definir los lineamientos para editar, aprobar, emitir, y distribuir y en su caso modificar, actualizar o cancelar los documentos que integran el Sistema de Gestión de Calidad de CAPROME, para garantizar se utilice y aplique el último nivel de actualización emitida de dichos documentos.


5.- ALCANCE

Aplica a todas las gerencias, departamentos y áreas que conforman el organigrama oficial declarado por CAPROME y a todo aquel documento controlado relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad de CAPROME, incluyendo documentos de origen externo, ya sea impresos o en archivos electrónicos.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

6.- REFERENCIAS

- 6.1 Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- 6.2 Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- 6.3 MCC-4.2.2 Manual de Calidad.

7.- DEFINICIONES

7.4.- DOCUMENTO (DOCUMENTACION).- Material que define una acción en un determinado proceso a seguirse, éste puede presentarse en diferentes formas y modalidades (procedimientos, instrucciones de trabajo, manual de calidad, especificaciones de ingeniería, estándares de ingeniería, registros, formatos, dibujos, ilustraciones, ayudas visuales, graficas, etc., etc.) y diferentes medios (escritos, electrónicos, etc., etc.)

7.7.- PROCEDIMIENTO.- Es la descripción del desarrollo de la actividad o trabajo y en esencia debe responder a las preguntas ¿QUIEN HACE QUE?, ¿CUANDO REALIZA LA ACTIVIDAD ?El contenido del procedimiento debe BOSQUEJAR la SECUENCIA y el FLUJO entre personas y áreas involucradas.

7.1.- CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.- Este concepto se refiere a quienes son los responsables de mantener los documentos, datos y registros tanto administrativos como operativos que están dentro de la amplitud de los procedimientos y/o instrucciones de trabajo, así como de asegurarse de que los documentos, datos y registros relevantes estén debidamente actualizados donde se necesitan y cuando se necesiten por el personal, para hacer correctamente su trabajo y del retiro inmediato de la documentación obsoleta de todos los puntos de distribución y uso, así como también al tiempo de retención solo cuando se trate de registros.


7.5.- DOCUMENTO INTERNO.- Son documentos elaborados en el desarrollo de actividades propias dentro de la Organización y que integra el SGC.

7.6.- DOCUMENTO EXTERNO.- Medio que contiene información generada fuera del SGC que se utiliza como apoyo o referencia a las actividades internas, el cual puede ser de los clientes, proveedores u otras entidades.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

7.2.- COPIA CONTROLADA.- Es una copia del documento original autorizado que integra el SGC. La cual es distribuida y actualizada por el responsable de su elaboración.

7.3.- COPIA NO CONTROLADA (Sólo información).- Es un documento que fue reproducido del documento original autorizado, que no esta sujeto a cambios y solo se proporciona para fines externos del SGC.

7.8.- LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS.- Es la relación de todos los documentos emitidos y publicados a su último nivel de actualización y que están operando en el Sistema de Gestión de Calidad Implantado.

8.- RESPONSABILIDADES

8.1.- Del Gerente de Servicio Técnico, Calidad y Postventa:

- Definir, actualizar y controlar la Lista Maestra de Documentos.
- Publicar y asegurar que los documentos cumplan con los lineamientos establecidos en los procedimientos PGST-4.2.3-01, PGST-4.2.3-02 y el presente procedimiento.
- Realizar cualquier cambio que sea solicitado a través de una solicitud de modificación o creación de documento que afecte al Sistema de Gestión de Calidad, una vez aprobada.
- Realizar los cambios que se requieran en el Sistema de Gestión de Calidad de manera oportuna y se incluya en la carpeta de documentos originales.


8.2.- De los Responsables de cada Proceso:

- Asegurarse de la actualización de todos los documentos que estén dados de alta en el Sistema de Gestión de Calidad que le corresponden en su área y que pueden poner en riesgo el sistema, la calidad del producto o servicio o de los procesos.
- Difundir los documentos del Sistema de Gestión de Calidad que le corresponden en su área, cuando éstos sean de nueva creación, por modificaciones a algún documento existente o cuando se dé de baja en el Sistema; así como resguardar la evidencia que respalde esta actividad.
- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos con el presente procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

8.3.- De todo el personal que participa en el Sistema de Gestión de Calidad:

- Asegurar el adecuado uso (no reproducir, fotocopiar o maltratar) de cualquier documento que se encuentre integrado en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.


9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCIÓN
Gte. de Servicio Técnico, Calidad y Postventa	1.	Inicio de Procedimiento. CONTROL, EMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN Se asegura del control de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y aplica el Procedimiento PGST-4.2.3-03 y el presente procedimiento
	2.	Registra y resguarda los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de CAPROME que están sujetos a control, indicando su número de revisión y actualizando la Lista Maestra de Documentos.
Gerentes de área	3.	Se asegura que los documentos con las versiones actualizadas se encuentran en la Carpeta de originales para su consulta de quien los opera.
		NOTA: En el caso de documentos de origen externo, éstos son identificados y definidos por cada área y se registran en la Lista maestra de Documentos y se notifica por escrito o vía electrónica a los responsables de cada una de las áreas involucradas en estos documentos para su posible distribución. La vigencia de los documentos de origen externo, es determinada por los responsables del área que los utiliza, mediante la comunicación con los organismos

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Gte. de Servicio Técnico, Calidad y Postventa Continúa Gerentes, Jefes de departamento o Jefes de área		que lo emiten o alguna otra fuente de información que permita conocer su última versión.
	4	En caso de requerir copias controladas, las distribuye a los responsables de los procesos, con el fin de asegurarse de que se encuentran disponibles en los lugares de uso, identificándolos con la leyenda de "COPIA CONTROLADA" , el cual es colocado en la parte superior derecha en cada hoja del documento, con el fin de asegurar su control.
	5.	Genera una copia controlada para las auditorias Internas y/o externas, con la finalidad que el equipo auditor cuente con la documentación del Sistema de Gestión de Calidad para consulta.
	6.	Registra en la Lista de Distribución de Documentos, la cual es firmada de recibido por parte del responsable del proceso al que se le entrego la documentación.
	7	Archiva el original de los documentos que integran el Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de permitir la emisión de copias controladas. En el caso de documentos externos, éstos son controlados por los responsables de cada área según la Lista maestra de Documentos. REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS
	8.	Identifica la necesidad de dar de alta, baja o realizar un cambio en algún documento del Sistema de Gestión de Calidad y solicita la creación, actualización, modificación o cancelación de documentos de acuerdo al Procedimiento PGST-4.2.3-02 y el

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Gte. de Servicio Técnico, Calidad y Postventa	9.	<p>presente procedimiento.</p> <p>Recibe la Solicitud de modificación o creación de documentos y revisa que se apegue a los requisitos de la Norma ISO 9001: 2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000), los legales y reglamentarios, los internos aplicables, además si el cambio no afecta a otras áreas.</p> <p>De ser necesario convoca a reunión a las áreas involucradas y determina si procede:</p> <p>¿Procede la Solicitud?</p> <p>Si: Aplica el procedimiento PGST-4.2.3-03</p> <p>No: Devuelve copia de la solicitud de modificación o creación de documentos al solicitante notificando la improcedencia y el motivo de la misma.</p> <p>IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS Y ESTADO DE REVISIÓN.</p>
	10	<p>Revisa los cambios de acuerdo a lo solicitado, verifica su aprobación y se asegura que los documentos indiquen el último nivel de revisión y que incluya el motivo del cambio en la Sección de Control de Cambios.</p>
Gte. de Servicio Técnico, Calidad y Postventa	11	<p>Revisa el (los) documento(s) con el área solicitante antes de su emisión y se asegura que estén debidamente requisitados y con las firmas de revisión y autorización correspondientes.</p> <p>NOTA: Los cambios son revisados y firmados por el responsable del proceso que lo solicito originalmente.</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocetas y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS		PÁGINA: ___ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Gerentes, Jefes de departamento o Jefes de área	12	Aplica el procedimiento PGST-4.2.3-03
	13	<p>Una vez publicados los procedimientos recibe los que operan su área y retira el documento anterior (obsoleto) a su destino final predeterminado y coloca el actualizado en archivo de documentos originales correspondiente.</p> <p>CONTROL DE OBSOLETOS</p> <p>Da de baja el documento original anterior al sustituirlo en el archivo correspondiente y lo manda a su destino final predeterminado y se asegura de retirar de las carpetas de todas las áreas que le corresponden todas las copias que se hubieren distribuido.</p>
Gte. de Servicio Técnico, Calidad y Postventa	14	<p>Aplica el procedimiento PGST-4.2.3-03</p> <p>Actualiza la Lista Maestra de Documentos.</p> <p>DIFUSIÓN</p>
Gerentes, Jefes de departamento o Jefes de área	15	<p>Realizan la difusión de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad que le corresponden en su área, cuando éstos sean de nueva creación, por modificaciones a algún documento existente o cuando se dé de baja alguno del Sistema; así como resguardar la evidencia que respalde esta actividad.</p> <p>Para la difusión, se debe notificar a los participantes la hora, fecha y lugar, así como resguardar la evidencia que respalda esta actividad.</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Gte. de Servicio Técnico, Calidad y Postventa Gerentes, Jefes de departamento o Jefes de área	16	EMISIÓN DE COPIAS NO CONTROLADAS En caso de que alguien requiera copia de un documento del Sistema de Gestión de Calidad, para consulta o como documento de trabajo, la identifica en cada página con la leyenda " COPIA NO CONTROLADA ", y se registra el numero de copias, documento y solicitante en la Lista de Distribución de Documentos VERSIONES ACTUALIZADAS Aseguran que durante las verificaciones y/o auditorias internas se encuentren los documentos con versiones actualizadas en los puntos de uso.
	17	DOCUMENTOS LEGIBLES Y FÁCILMENTE IDENTIFICABLES. Aseguran de que los documentos se encuentran identificados (titulo de la carpeta y/o contenido de la misma) y conservan los documentos para que sean legibles; esto se realiza durante las verificaciones y/o auditorias internas.
Gerente de Ingeniería	18.	
	19	Para dibujos aplica el mismo método; se asegura que se realicen las actividades de Control, Emisión, Distribución, Actualizaciones, modificaciones, Identificación de cambios, estado de revisión, control de obsoletos, emisión de copias controladas y documentos legibles y fácilmente identificables.
		Fin del Procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

10.- CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Lista maestra de documentos FGST-18	Representante de la Dirección o Coordinador ISO 9000	Archivo Electrónico, hoja impresa	Carpeta electrónica (control de documentos)	Respaldo de información (anual).	Nombre del archivo	1 año	1 año (Respaldo)	Dstrucción.
Lista de distribución de documentos FGST-17	Representante de la Dirección o Coordinador ISO 9000	Archivo Electrónico, hoja impresa	Carpeta de documentos originales	Carpeta	Por fecha y documento	1 año	1 año	Dstrucción


11.- ANEXOS


- 1.-Lista de maestra de documentos **FGST-18**
- 2.-Lista de distribución de documentos **FGST-17**

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.


 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS		PÁGINA: DE REVISIÓN: 00
	NÚMERO: FGST-18		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TÉC CALIDAD Y POSTVENTA	FECHA DE PUBLICACIÓN: NOV 2007	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G


No.	DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTO	NÚMERO	ÁREAS DE APLICACION	FECHA ALTA	ULTIMA REVISION	FECHA BAJA

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	LISTA DE DISTRIBUCION	PÁGINA: DE
		CÓDIGO:
ÁREA RESPONSABLE:	FECHA DE PUBLICACIÓN:	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO / DOCUMENTO: _____ CÓDIGO: _____


ORIGEN: _____ NUMERO DE REVISIÓN: _____ FECHA EMISIÓN: _____

DEPARTAMENTO / ÁREA: _____

Nombre de la Persona	Puesto y Área	Fecha de Recibido	Firma

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA

ASIGNADA A

1	Gcia. Administrativa Comercial
2	Gcia. Ingeniería
3	Gcia. de Manufactura
4	Gcia. de Serv. Téc. Calidad y postventa
5	Contabilidad y Finanzas
6	Recursos Humanos
7	Planeación y Programación
8	Aseguramiento de Calidad
9	Facturación y Cuentas por Cobrar
10	Depto. de Compras
11	Depto. de Almacén
12	Mantenimiento e instrumentación

AUTORIZACIONES


Dirección General

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	5
10	Control de documentos y registros	9
11	Anexos	10

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Establecer los parámetros y lineamientos para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención, disposición y mantenimiento de los registros de calidad, como evidencia objetiva del funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión de Calidad.


5.- ALCANCE

Aplica a todas las gerencias, departamentos y áreas que conforman el organigrama oficial declarado por CAPROME y a todo aquel registro de calidad generados por la operación de los procesos de CAPROME contenidos en su Sistema de Gestión de Calidad.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3 MCC-4.2.2 Manual de Calidad.


7.- DEFINICIONES

- 7.1.- CAPROME.- CAPROME S.A. de C.V. Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo Sociedad Anónima de Capital Variable.
- 7.2.- CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.- Este concepto se refiere a quienes son los responsables de mantener los documentos, datos y registros tanto administrativos como operativos que están dentro de la amplitud de los procedimientos y/o instrucciones de trabajo, así como de asegurarse de que los documentos, datos y registros relevantes estén debidamente actualizados donde se necesitan y cuando se necesiten por el personal, para hacer correctamente su trabajo y del retiro inmediato de la documentación obsoleta de todos los puntos de distribución y uso, así como también al tiempo de retención solo cuando se trate de registros.
- 7.3.- LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS.- Es la relación de todos los documentos emitidos y publicados a su último nivel de actualización y que están operando en el Sistema de Gestión de Calidad Implantado.
- 7.4.- LISTA MAESTRA DE REGISTROS.- Es la relación de todos los formatos de registros emitidos y publicados a su último nivel de actualización y que están operando en el Sistema de Gestión de Calidad Implantado.
- 7.4.- PROCEDIMIENTO.- Es la descripción del desarrollo de la actividad o trabajo y en esencia debe responder a las preguntas ¿QUIEN HACE QUE?, ¿CUANDO REALIZA LA ACTIVIDAD ?El contenido del procedimiento debe BOSQUEJAR la SECUENCIA y el FLUJO entre personas y áreas involucradas.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

7.5.- REGISTRO.- Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

7.6.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.- Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

8.- RESPONSABILIDADES

8.1.- Del Gerente de Servicio Técnico, Calidad y Postventa:

- Actualizar y controlar la Lista Maestra de registros de calidad.
- Asegurar el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento que le corresponden

8.2.- De los Responsables de cada Proceso:

- Revisar y aprobar los registros de calidad que se generan en sus respectivas áreas.
- Verificar el llenado correcto de los registros aplicables a su área.
- Verificar el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.


8.3.- De todo el personal participante de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad:

- Llenar los formatos correspondientes a los procedimientos e instrucciones del Sistema de Calidad con los registros respectivos de preferencia con tinta, escribir limpio y legible, no rayarlos, ni tacharlos, llenar completamente los campos del formato, incluyendo aquellos registros o documentos de origen externo.
- Identificar, almacenar, proteger, recuperar, establecer el tiempo de retención y dar disposición de todos los registros de calidad (según su uso o aplicación) que estén dados de alta en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.


9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Gte. de Servicio Técnico, Calidad y Postventa		Inicio de Procedimiento.
	1	Define e identifica apropiadamente con los responsables de los procesos, cuáles son los registros de Calidad del Sistema.
	2	Determina y aprueba la Lista Maestra de Formatos de Registros de Calidad.
	3	Edita y publica la Lista Maestra de Formatos de Registros de Calidad y la difunde al personal involucrado, para asegurar el control de los mismos y distribuye una copia controlada a cada responsable del proceso.
	4	Registra en la Lista Maestra de Registros formato FGST-XX los Formatos de Registros de Calidad publicados así como mantiene actualizado tal documento cada vez que éste sea alterado por la agregación o eliminación de un Formato de Registros.
Todo el Personal involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad.	5	Llena los formatos de los procedimientos e instrucciones del Sistema de Calidad que les corresponde con los registros respectivos de preferencia con tinta, escribe limpio y legible, no los raya, no los maltrata ni los tacha y llena completamente los campos del formato de que se trate, incluye aquellos registros o documentos de origen externo.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS		PÁGINA: ___ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Responsables de cada Proceso	6	<p>Identifica, almacena, protege, recupera y establece el tiempo de retención adecuadamente y da disposición de todos los registros de calidad (según su uso o aplicación) que estén dados de alta en el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>NOTA: En el caso de los registros electrónicos, éstos son controlados a través de respaldos por el proceso de Sistemas, a través de sus propios procedimientos.</p> <p>LINEAMIENTOS GENERALES PARA ELABORACION REGISTROS LEGIBLES</p>
	7	<p>Llenar los registros de preferencia con tinta, escribir de tal manera que sean legibles, no rayarlos, ni tacharlos y llenar completamente los campos del formato.</p> <p>En el caso de que los registros provengan de fuentes externas a CAPROME, los responsables de su recepción, vigilan su legibilidad.</p> <p>IDENTIFICACIÓN, ALMACENAMIENTO Y PROTECCIÓN</p>
	8	<p>Identifica y almacena los registros (que se han elaborado tanto en papel como electrónicos), en condiciones tales que aseguren su protección como carpetas, archiveros y en lugares que estén libres de incendios, inundaciones, roedores, humedad, exceso de calor, etc., y se aseguran de su fácil disposición y recuperación.</p>
Todo el Personal involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad.		

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Gte. de Servicio Técnico, Calidad y Postventa	9	<p>RECUPERACIÓN, TIEMPO DE RETENCIÓN Y DISPOSICIÓN.</p> <p>Una vez que los registros han cumplido su período mínimo de retención de acuerdo a los lineamientos establecidos de manera interna de cada proceso, lo cual está definido en la Lista maestra de registros de calidad, estos son destruidos o enviados al archivo muerto.</p> <p>NOTA: Cuando los registros de calidad son enviados al archivo muerto se indica en los paquetes o cajas, la fecha a partir de la cual se deben destruir.</p>
	10	<p>MODIFICACIONES Y CAMBIOS</p> <p>Identifica la necesidad de modificar, dar de alta o baja los formatos que se consideran registros de calidad, considerando los cambios se identifican en la Lista Maestra de Registros, cambiando su Número de Revisión.</p> <p>Fin de Procedimiento</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

10.- CONTROL DE REGISTROS

La Gerencia de Serv. Tec. Calidad y Postventa mantiene los registros de los números asignados a cada uno de los Formatos, Procedimientos y o Instrucciones de Trabajo y estándares de Ingeniería. Los archivos de dichos registros serán responsabilidad de cada responsable de proceso y cumplimiento del control.

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Lista maestra de registros FGST-19	Representante de la Dirección	Archivo Electrónico	Carpeta electrónica (control de registros)	Respaldo de información (anual).	Nombre del archivo	1 año	1 año (Respaldo)	Dstrucción.


11.- ANEXOS

1.- Lista Maestra de Registros FGST-19

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. Administrativa Comercial
2	Gcia. Ingeniería
3	Gcia. de Manufactura
4	Gcia. de Serv. Téc. Calidad y postventa
5	Contabilidad y Finanzas
6	Recursos Humanos
7	Planeación y Programación
8	Aseguramiento de Calidad
9	Depto. de Compras
10	Depto. de Almacén

AUTORIZACIONES


Dirección General

Gte. de Serv. Tec. Calidad y Postventa

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	5
10	Control de registros	9
11	Anexos	10

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Establecer y mantener un procedimiento documentado para llevar a cabo el proceso de "auditorías internas de calidad", con la finalidad de determinar si el sistema de gestión de calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma y con los del mismo sistema establecidos por CAPROME, así mismo que se ha implementado y mantiene de manera eficaz.


5.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos contemplados dentro del sistema de gestión de calidad de CAPROME.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- Norma ISO 19011:2002/NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2002, Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental.
- 6.4.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.


7.- DEFINICIONES

- 7.1.- AUDITADO.- Persona que muestra las evidencias solicitadas en la Auditoría. Organización que es auditada
- 7.2.- AUDITOR.- Persona con la competencia para ejecutar la Auditoría.
- 7.3.- AUDITOR LÍDER.- Responsable de la planeación, ejecución y cierre de la Auditoría.
- 7.4.- AUDITORÍA.- Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la Auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de Auditoría.
- 7.5.- CRITERIOS DE AUDITORÍA.- Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
- 7.6.- CONFORMIDAD.- Cumplimiento de un requisito especificado.
- 7.7.- EVIDENCIA.- Son los registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de Auditoría y que son verificables.
- 7.8.- HALLAZGO.- Resultado de la evaluación de las evidencias de la Auditoría frente a las políticas, procedimientos y criterios de Auditoría, los hallazgos de la Auditoría pueden indicar la conformidad o no conformidad así como oportunidades de mejora.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

7.9.- OBSERVACIÓN.- Descripción del cumplimiento o incumplimiento de algún requisito establecido.

7.10.- PLAN DE AUDITORÍA.- Documento que establece a detalle los elementos que intervienen en la Auditoría.

7.11.- PROGRAMA DE AUDITORÍA.- Conjunto de una o más Auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

7.12.- NO CONFORMIDAD.- Incumplimiento de un requisito.

8.- RESPONSABILIDADES

De la Dirección General:

- Proporcionar los recursos para hacer efectivo el proceso de Auditoría; así como las facilidades necesarias para la ejecución de las mismas.
- Asegurar el cumplimiento del presente procedimiento.

Del Representante de la Dirección y/o Líder Auditor:

- Planear, desarrollar y reportar los resultados de las Auditorías, a la Dirección General.
- Tomar decisiones finales con respecto a la conducción de la Auditoría y cualquier hallazgo al respecto.
- Asignar al equipo auditor la responsabilidad para auditar, considerando para tales asignaciones la competencia de los auditores y la independencia de éste con respecto a los procesos a auditar.
- Verificar que la Auditoría se realice de acuerdo a la planeación y objetivos establecidos.
- Concentrar y recopilar los documentos alusivos a la Auditoría
- Coordinar al equipo auditor para el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.


Del Equipo Auditor:

- Definir el Plan de Auditoría en coordinación con el Líder Auditor, elaborar las listas de verificación contemplando aspectos relacionados con la norma aplicable y la estructura del Sistema de Gestión de Calidad.
- Ejecutar la Auditoría con objetividad e imparcialidad.
- Dar seguimiento a las acciones para asegurar el cierre de las no conformidades.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

Del personal de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad:

- Permitir la ejecución de las Auditorías internas de la calidad.
- Colaborar en las Auditorías a través del aporte de evidencia objetiva y realizar las acciones preventivas y correctivas que sean necesarias para eliminar hallazgos reales y potenciales que pudieran derivarse.
- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.


9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Representante de la Dirección/Coordinador ISO 9000 y/o Auditor Líder	1.	Inicio de Procedimiento.
		<p>Se reúnen para programar las fechas en las que se realizarán las Auditorías Internas, y lo registran en el Programa Anual de Auditorías Internas, el cual es mantenido y actualizado por el Auditor Líder, considerando para ello:</p> <ol style="list-style-type: none"> Los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000) que serán auditados de acuerdo al estado. Los resultados de los indicadores. Último resultado de la Auditoría interna. El estado e importancia de los procesos operativos o habilitadores. <p>Una vez programadas las fechas se autoriza el Programa Anual de Auditorías Internas por parte del Auditor Líder como la persona que lo elaboró, del Representante de la Dirección como la persona que lo revisó y del Director General como la función que lo aprobó, dándolo a conocer a los Responsables de los procesos.</p> <p>NOTA: Todos los requisitos del Sistema de Gestión</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Responsables de los Procesos	2.	<p>de Calidad aplicables, son auditados al menos una vez por año. Cada evento de Auditoría interna de calidad es identificado con un número consecutivo.</p> <p>Reciben copia del Programa Anual de Auditorías Internas, dándose a conocer los períodos en que se llevarán a cabo dichas Auditorías.</p>
Auditor Líder o Equipo Auditor	3.	<p>PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA</p> <p>Elabora el Plan de Auditoría Interna, en el cual indica el objetivo, el alcance y los datos relativos al desarrollo de la Auditoría (requisitos a ser auditados define a los Auditores Internos las actividades de Auditoría que les corresponderán, <u>asegurando que no tengan responsabilidades directas sobre las actividades auditadas.</u> Previa selección del equipo auditor de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Anexo 1 de este procedimiento. De igual manera determina reuniones de apertura y cierre, así como juntas privadas de auditores).</p> <p>Dicho plan es dado a conocer a la Dirección General, al menos con una semana de anticipación a la ejecución en sitio de la Auditoría interna, recopilando firma de recibido.</p> <p>NOTA: La recepción de la Agenda de Auditoría puede ser a través de la confirmación de correo electrónico y/o firma de recibido.</p>
Auditor Líder o Equipo	4.	<p>Una vez conocido el requisito a auditar llevan a cabo una Revisión documental tomando en consideración el Manual de Calidad, los procedimientos, las</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Auditor Continúa....		<p>instrucciones de trabajo aplicables y los documentos necesarios que integran el mismo sistema, con la finalidad de asegurar su apego y cumplimiento con los requisitos de la Norma (ISO 9001:2000 Requisitos). Los resultados obtenidos en esta revisión son registrados en el Informe de revisión documental, incluyendo las desviaciones encontradas, así como los comentarios o sugerencias.</p> <p>Con la coordinación del Auditor Líder, preparan la Lista de Verificación que aplicarán durante la Auditoría interna para comprobar el cumplimiento de los requisitos de la Norma (ISO 9001: 2000), así como los propios del Sistema de Gestión de Calidad; siendo factible el empleo de los siguientes documentos como referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO 9001:2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000) (Obligatorio) • Norma ISO 19011:2002; NMX-CC-SSA-19011-IMNC-2002 (solo como referencia) • Manual de Calidad • Procedimientos e Instrucciones de trabajo • Resultados de Auditorías Internas y Externas • Otros documentos aplicables <p>NOTA: La preparación de las listas de verificación puede realizarse en forma paralela a la "Revisión Documental".</p> <p>EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.</p> <p>REUNIÓN DE APERTURA</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Director General, Representante de la Dirección, Responsables de los Procesos y Equipo Auditor	6.	<p>Celebran la reunión de apertura, la cual es dirigida por el Auditor Líder, con la finalidad de informar a los participantes el objetivo, el alcance, el plan de la Auditoría interna, así como los lineamientos generales de su desarrollo, y solicita que se registren en la Lista de Asistencia de Auditoría.</p> <p>NOTA: Los participantes en ésta junta pueden variar dependiendo del alcance de la Auditoría (por importancia). El Auditor Líder conserva la Lista de Asistencia de Auditoría de la junta como evidencia de su realización.</p> <p>EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA</p>
Equipo Auditor	7.	<p>Inician la Auditoría y evalúan las actividades, operaciones y procesos para verificar el cumplimiento de los requisitos especificados; para lo cual se apoyan en la Lista de Verificación que han preparado, registrando los datos de las auditorías en el formato de auditoría.</p> <p>En el caso de identificar “hallazgos” relevantes, los comunican en el momento al auditado y al término de la Auditoría serán comunicados los resultados a los responsables de los procesos.</p>
	8.	<p>Celebran reuniones privadas para revisar y calificar los hallazgos encontrados y las observaciones, según aplique.</p> <p>En caso de existir controversia entre dos o más auditores para la calificación de un hallazgo, el Auditor Líder es quien determina la resolución definitiva de la controversia</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Auditor Líder	9.	<p>Nota: Las reuniones de avance se realizarán si el equipo auditor así lo determina conveniente.</p> <p>Se asegura que las observaciones se redacten de manera clara, concisa y con la terminología correcta; además de que puedan ser respaldados con evidencia objetiva (la cual se revisa en el área involucrada, sin que deban recopilar copias de la evidencia) y clasificados correctamente de acuerdo al requisito de la Norma ISO 9001: 2000 que se afecta.</p>
		<p>Una vez que un requisito de la Norma ISO 9001: 2000 ha sido auditado en su totalidad, califican durante las reuniones privadas la Lista de Verificación correspondientes.</p> <p>REUNIÓN DE CIERRE</p>
		<p>Celebran la reunión de cierre de Auditoría en la que el equipo de auditores, bajo la coordinación del Auditor Líder, da a conocer a los responsables de los procesos los resultados registrados preliminares más relevantes de la misma; haciendo del conocimiento de éstos las no conformidades y observaciones resultantes, así como su efectividad e implantación de cada uno de los requisitos auditados de la Norma ISO 9001: 2000.</p> <p>NOTA: Los participantes en ésta junta pueden variar dependiendo del alcance de la Auditoría. El Auditor Líder conserva la Lista de Asistencia de Auditoría de la junta como evidencia de su realización.</p>
Equipo Auditor.	10.	
Director General, Representante de la Dirección, Responsables de los Procesos y Equipo Auditor	11.	

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Auditor Líder / Equipo Auditor	12.	<p>ELABORACIÓN DEL INFORME</p> <p>Elabora y presenta a los auditados el Informe de Auditoría Interna en conjunto con la solicitud de Acciones Correctivas y/o Preventivas, solicitando se generen las acciones correctivas y/o preventivas correspondientes.</p> <p>El contenido del informe es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Fecha de elaboración, Fecha de inicio, terminación, alcance y objetivo de la Auditoría, así como los nombres de los auditores internos que participaron. 2- No Conformidades encontradas y observaciones del equipo auditor con respecto a la revisión documental. 3- Nombre y Firma del Auditor Líder. <p>NOTA: El plazo máximo para entregar copia del informe a la Dirección General y a los Responsables de los Procesos es de un lapso no mayor a 3 días hábiles después de la reunión de cierre.</p> <p>ACCIONES Y SEGUIMIENTO</p> <p>Realizan un análisis del Informe de Auditoría Interna y de cada una de las Solicitudes de Acción Correctiva y/o Preventiva que soportan las no conformidades que les correspondan, asignan al personal responsable de la corrección de cada no conformidad u observación y lo presentan al Auditor Líder para que lo apruebe a más tardar en un lapso de cinco días hábiles después de haber recibido el</p>
	13.	<p>Realizan un análisis del Informe de Auditoría Interna y de cada una de las Solicitudes de Acción Correctiva y/o Preventiva que soportan las no conformidades que les correspondan, asignan al personal responsable de la corrección de cada no conformidad u observación y lo presentan al Auditor Líder para que lo apruebe a más tardar en un lapso de cinco días hábiles después de haber recibido el</p>
Responsable del Proceso		

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
donde se levanto la No Conformidad. Equipo Auditor.	14.	<p>Informe de Auditoría. Aseguran que las acciones contempladas en la Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva, identifiquen claramente la causa que las genera y que las acciones propuestas sean apropiadas para eliminar las no conformidades y observaciones que se han detectado.</p> <p>Da seguimiento a las acciones realizadas para corregir las no conformidades detectadas durante la Auditoría interna, verificando en la fecha de cumplimiento establecida en la Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva, la implementación al 100% de las acciones, así como la eliminación de las no conformidades detectadas se cumplan.</p>
	15.	<p>Una vez que ha comprobado a través de evidencia objetiva la efectividad de las acciones, la válida con su firma en el original.</p>
Auditor Líder / Equipo Auditor	16.	<p>Conserva los registros de la Auditoría interna de calidad de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Procedimiento de Control de registros de calidad como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Acciones Correctivas y/o preventivas (cerradas). • Programa Anual de Auditorías Internas • Plan de Auditoría Interna (agenda) • Lista de Verificación • Informe de Auditoría Interna • Lista de Asistencia de Auditoría. <p>Fin del Procedimiento.</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Programa anual de Auditorías	Representante de la Dirección	Archivo Electrónico/papel	Carpeta Elec. (control de registros)	Respaldo anual.	Nombre del archivo	1 año	1 año	Dstrucción.
Plan de Auditoría interna	Representante de la Dirección	Papel	Gaveta o archivero	Carpeta o fólder	Por fecha de Auditoría	1 año	1 año	Dstrucción.
Informe de Auditoría interna	Representante de la Dirección	Papel	Gaveta o archivero	Carpeta o fólder	Por fecha de Auditoría	1 año	1 año	Dstrucción.
Lista de verificación	Representante de la Dirección	Papel	Gaveta o archivero	Carpeta o fólder	Por fecha de Auditoría y proceso	1 año	1 año	Dstrucción.
Lista de asistencia de Auditoría	Representante de la Dirección	Papel	Gaveta o archivero	Carpeta o fólder	Por fecha de Auditoría	1 año	1 año	Dstrucción.
Solicitud de acciones correctivas y/o preventivas	Representante de la Dirección	Papel	Gaveta o archivero	Carpeta o fólder	Por fecha de Auditoría y No. De solicitud	1 año	1 año	Dstrucción.


11.- ANEXOS

- 1.-criterios para la selección de auditores internos
- 2.-Programa anual de auditorías FGST-07
- 3.-Plan de auditorías FGST-08
- 4.-Informe de auditorías FGST-9
- 5.-Lista de verificación FGST-10
- 6.-Lista de asistencia de auditoría FGST-11
- 7.-Solicitud de acciones correctivas o preventivas FGST-12

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

1.-criterios para la selección de auditores internos

Las Auditorías internas de calidad son llevadas a cabo por personal que cumple los requisitos de calificación establecidos.

Requisitos generales:

- Pertener a CAPROME o Auditores Externos (En caso de ser necesario).
- Desempeño en su puesto actual.

Requisitos de escolaridad:

- Escolaridad: Carrera Técnica, Preparatoria o Licenciatura.

Capacitación:

- Nivel de compromiso mostrado con las actividades de la Auditoría, así como en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Acreditar un curso de Auditorías internas de calidad con una calificación mínima de 80 puntos para poder ser seleccionado.
- Participar en un curso de interpretación de la Norma ISO 9001: 2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000).
- Con el objeto de mantener la aptitud para ser auditor interno, se requiere acreditar un curso de Auditoría interna al menos cada cuatro años y participar en un curso sobre interpretación de la Norma ISO 9001: 2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000) al menos cada dos años. En caso de ocurrir modificaciones a la norma aplicable, se requiere asistir al curso de actualización, en un plazo no mayor a tres meses después del inicio de la vigencia de las modificaciones.

Experiencia:

- Haber participado como observador en una Auditoría interna de calidad (no aplicable para los auditores que participan en la Auditoría interna de calidad número uno).


Certificación:

La autorización para nombrar a los auditores internos del Sistema de Gestión de Calidad, solo puede ser dada por el Representante de la Dirección y Dirección General de acuerdo a su desempeño durante las Auditorías internas.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.


PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS

AÑO:			
DIRIGIDO A:			
PUESTOS (Entrevistas)		SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	AREAS/PROCESOS
ELEMENTOS ESPECÍFICOS DE LA NORMA A AUDITAR			
AUDITORÍ A No.	FECHA PROPUE STA	FECHA REAL	OBSERVACIONES
ELABORÓ		REVISÓ	AUTORIZÓ
Nombre: Puesto: Firma:		Nombre: Puesto: Firma:	Nombre: Puesto: Firma:
FECHA:		FECHA:	FECHA:

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

FGST-08


PLAN DE AUDITORÍA INTERNA				Fecha	
OBJETIVO:					
ALCANCE:					
Función a ser Auditada	Fecha	Hora	Auditor asignados	Requerimientos del sistema a ser auditados	
				Documentos	Requerimiento
Evento	Lugar	Fecha	Horario	Involucrados	
Reunión de apertura					
Reunión de auditores					
Reunión de cierre					
Otros					
Auditor líder:					
Auditores en entrenamiento:					

ELABORÓ	AUTORIZÓ
Nombre:	Nombre:
Puesto:	Puesto:
Firma:	Firma:
FECHA:	FECHA:

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidaigo	NOMBRE : PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

LISTA DE VERIFICACIÓN				FGST-10											
Compañía / Sitio:				Procesos											
Auditor:				A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	T O T A L E S
Exclusiones / Justificaciones:															
Turnos auditados: Marque los que apliquen															
Primero	Segundo	Tercero													
Fecha:															
Periodo (A.M. / P.M.)															
41	Requisitos Generales														
42	Requisitos de la Documentación														
51	Compromiso de la Dirección														
52	Enfoque al cliente														
53	Política de la Calidad														
54	Planificación														
55	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación														
56	Revisión por la Dirección														
61	Gestión de los recursos														
62	Recursos Humanos														
63	Infraestructura														
64	Ambiente de trabajo														
71	Planificación de la realización del producto														
72	Procesos relacionados con el cliente														
73	Diseño y Desarrollo														
74	Compras														
75.1	Control de Producción/Prestación de servicio														
75.2	Validación de los procesos														
75.3	Identificación y Trazabilidad														
75.4	Propiedad del cliente														
75.5	Preservación del producto														
76	Control de dispositivos seguimato/medición														
81	Generalidades														
82.1	Satisfacción del cliente														
82.2	Auditoría interna														
82.3	Seguimiento y medición de los procesos														
82.4	Seguimiento y medición del producto														
83	Control del servicio no conforme														
84	Análisis de datos														
85.1	Mejora continua														
85.2	Acción correctiva														
85.3	Acción preventiva														

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.


AGENDA DE AUDITORÍA				Fecha	
OBJETIVO:					
ALCANCE:					
Función a ser auditada	Fecha	Hora	Auditor asignados	Requerimientos del sistema a ser auditados	
				Documento	Requerimiento
Evento	Lugar	Fecha	Horario	Involucrados	
Reunión de apertura					
Reunión de auditores					
Reunión de cierre					
Otros					
Auditor líder:					
Auditores en entrenamiento:					

FGST-17

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 200	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. Administrativa Comercial
2	Gcia. Ingeniería
3	Gcia. de Manufactura
4	Gcia. de Serv. Téc. Calidad y postventa
5	Contabilidad y Finanzas
6	Recursos Humanos
7	Planeación y Programación
8	Aseguramiento de Calidad
9	Depto. de Compras
10	Depto. de Almacén

AUTORIZACIONES


Dirección General

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÀREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 200	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	5
10	Control de registros	9
11	Anexos	10

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Establecer un procedimiento que permita identificar el producto y servicio que no cumpla las características del producto o servicio y requisitos del cliente, así mismo tomar las acciones necesarias para corregirlas.


5.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades desarrolladas en CAPROME, desde el primer contacto con el cliente hasta la entrega del producto o servicio y la satisfacción del mismo.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidaigo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 200	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.
- 6.4.- PGST-8.5.2-01 Procedimiento de Control de Acciones Correctivas
- 6.5.- PGST-8.5.3-01 Procedimiento de Control de Acciones Preventivas


7.- DEFINICIONES

- 7.1.- ACEPTADO POR CONCESIÓN.- Término utilizado cuando se acepta un producto o servicio que no cumple con todas sus especificaciones y se adquiere la responsabilidad de darle un uso apropiado.
- 7.2.- CONFORME.- Término utilizado para definir el estado de inspección del producto que cumple con los requisitos especificados.
- 7.3.- CONTROL DE PRODUCTO/ SERVICIO NO CONFORME.- Supervisión y verificación continua que se le da al producto que no cumple con los requisitos especificados y que ha sido liberado para un uso específico.
- 7.4.- DISPOSICIÓN DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME.- Acción tomada para tratar el producto que no cumpla con los requisitos especificados, para darle el mejor uso, ya sea retrabajándolo, desechándolo o entregarlo a concesión.
- 7.5.- ESPECIFICACIÓN.- Documento que establece requisitos.
- 7.6.- NO CONFORMIDAD.- Es el incumplimiento de un requisito especificado.
- 7.7.- RETRABAJO / REPROCESO.- Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 200	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

8.- RESPONSABILIDADES

Del Representante de la Dirección

- Coordinar y solicitar las acciones para la corrección de las no conformidades detectadas.
- Verificar la efectividad de las acciones tomadas.
- Asegurar el cumplimiento del presente procedimiento.

De los Responsables de la evaluación del Servicio no conforme (Auditores internos, Facilitadores):

- Evaluar las acciones a seguir por los productos o servicios no conformes detectados.
- Verificar la efectividad de las acciones tomadas.
- Asegurar el cumplimiento del presente procedimiento.

De los Responsables de cada Proceso:

- Identificar y analizar las causas de no conformidades y problemas generados durante la elaboración del producto o prestación del servicio.
- Realizar seguimiento a la toma de acciones de los productos o servicios no conformes determinados y declarados.
- Coordinar al personal a su cargo para el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.


De los Responsables de generar la Acción:

- Determinar las acciones a seguir para dar solución a los problemas detectados
- Asegurar que las causas del servicio no conforme sean analizadas, así como eliminar las causas potenciales.
- Detectar cualquier no conformidad, reportarla al área correspondiente con base en los lineamientos establecidos en este procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 200	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
RESPONSABLE DEL PROCESO DE DAR SOLUCIÓN O PROVEEDOR	5.	<p>(producto, cliente, cantidad y el problema detectado). Nota: La persona autorizada para quitar la etiqueta de producto no conforme es el Representante de la dirección y monitores de calidad; registrando este movimiento.</p> <p>ANÁLISIS DE LA NO CONFORMIDAD</p> <p>Recibe el Reporte de Producto o Servicio No Conforme, lo evalúa y determina si procede la no conformidad.</p> <p>¿Procede la No Conformidad?</p> <p>SI: Asigna al Responsable de dar solución a la No conformidad. Continúa en el No. 6</p> <p>NO: Informa las causas por las que no procede, registrándolo en el Reporte de Producto o Servicio No Conforme.</p>
RESPONSABLE DEL PROCESO	6.	<p>DISPOSICIÓN Y GENERACIÓN DE ACCIONES PARA ELIMINAR LA NO CONFORMIDAD DETECTADA.</p> <p>Realiza las actividades necesarias para corregir la no conformidad o en su caso de acuerdo a la magnitud y recurrencia de las no conformidades, puede requerir apoyo solicitando la colaboración de los responsables de los Procesos que se encuentran vinculados al Sistema de Gestión de la Calidad.</p>
PROVEEDOR.		<p>Así mismo, establece las acciones correctivas necesarias conforme como lo indica el procedimiento</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 200	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
PERSONAL DEL PROCESO QUE REALIZA ACCIONES	7.	PGST-8.5.2-01, y registra en el Control de Producto o Servicio No Conforme.
	8.	(Cuando aplique), Se le solicita al Proveedor que realice las acciones, indique cuales fueron; Posteriormente solicita al proveedor que corrija o sustituya el insumo referido y resguarda una copia del formato de desviación para su evaluación.
RESPONSABLE DEL PROCESO/ REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN/AUDITORES.	9.	Efectúa las correcciones de acuerdo a las acciones correctivas establecidas e informa de los avances realizados al responsable de área, registra sus avances de seguimiento en el Reporte de Producto o Servicio No Conforme.
		SEGUIMIENTO Y CIERRE
MONITORES DE CALIDAD	10.	Verifica que las actividades implementadas sean efectivas y que el proceso haya sido concluido satisfactoriamente. NOTA: Deben conservar la evidencia que respalde que el Producto o Servicio no Conforme se ha concluido satisfactoriamente.
	11.	Conserva el Reporte de Producto o Servicio No Conforme, como lo establece el Procedimiento para el Control de Registros y lo comunica a Representante de la Dirección los productos o servicios no conformes detectados y las soluciones dadas.
		VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO CORREGIDO.
		Cuando un producto o servicio fue corregido o

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hídalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÀREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 200	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.	12.	retrabajado, este debe ser sometido a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.
	13.	AUTORIZACIÓN PARA SU USO, LIBERACIÓN O ACEPTACIÓN BAJO CONCESIÓN Solo la Dirección General o El Cliente puede autorizar el uso y la liberación del producto o servicio no conforme. Si es bajo concesión se solicitara que esta concesión este por escrito y viajará con la Orden de Producción, al final se conservará en el expediente del cliente para cualquier aclaración.
	14.	Los registros que se deriven del levantamiento del reporte de Producto o Servicio no conforme, su análisis, acciones tomadas, verificación, concesiones y cierre de la no conformidad; son conservadas por el Representante de la Dirección y se controla conforme al Procedimiento del Control de los Registros.
	15.	Cuando se detecte un producto o servicio no conforme después de la entrega o cuando a comenzado su utilización, CAPROME toma acciones y realiza análisis respecto a los efectos o efectos potenciales de la no conformidad.
		Fin del Procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÀREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 200	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Reporte de Producto o servicio no conforme	Representante de la Dirección	Papel y/o Electrónico	Gaveta o Carpeta electrónica	Carpeta o Respaldo de información	Por número de folio del reporte.	1 año	1 año (Respaldo)	Dstrucción.
Control de Producto / Servicio no conforme	Representante de la Dirección	Archivo Electrónico	Carpeta Electrónica	Respaldo de la información	Por periodo y Fecha.	1 año	1 año (Respaldo)	Dstrucción.


11.- ANEXOS

1.- Reporte de Producto o Servicio no conforme FGST-14

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 200	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

REPORTE DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME

No. de reporte:	Fecha:	Origen del Producto/Servicio No Conforme:
-----------------	--------	---

Preparado por:	Área/Proceso:
----------------	---------------

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA (Anexar fotos si es conveniente)

AREAS INVOLUCRADAS

Área/Proceso	Representante

ACCIONES A TOMAR

Acción	Responsable	Fecha

Aprobado por:	Fecha:
---------------	--------

VERIFICACIÓN

Descripción de la verificación realizada	Verificado por:	Fecha

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: SOLICITUD DE MATERIAL Y REFACCIONES EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO	PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-04	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. Administrativa Comercial
2	Gcia. Ingeniería
3	Gcia. de Manufactura
4	Gcia. de Serv. Téc. Calidad y postventa
5	Contabilidad y Finanzas
6	Recursos Humanos
7	Planeación y Programación
8	Aseguramiento de Calidad
9	Depto. de Compras
10	Depto. de Almacén

AUTORIZACIONES

Dirección General

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: SOLICITUD DE MATERIAL Y REFACCIONES EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-04		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	5
10	Control de registros	9
11	Anexos	10

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Establecer una metodología que permita corregir y eliminar las causas reales de no conformidad, a través de la generación de acciones que ayuden a evitar su repetición, y que no pongan en riesgo la calidad del Producto o Servicio ofrecido al cliente.

5.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a la detección de no conformidades y/o mejoras en: producto o servicios contratados (imputable al proveedor), al proceso, así como por algún producto o servicio no conforme reportado por el cliente, auditoria (interna o externa) y al Sistema de Gestión de Calidad.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: SOLICITUD DE MATERIAL Y REFACCIONES EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-04		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.

7.- DEFINICIONES

- 7.1.- ACCIÓN CORRECTIVA.- Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 7.2.- CONFORMIDAD.- Cumplimiento de un requisito.
- 7.3.- EFICACIA.- Extensión en la que se realizan actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- 7.4.- EFICIENCIA.- Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- 7.5.- MEJORA CONTINUA.- Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir requisitos.

8.- RESPONSABILIDADES

Del Representante de la Dirección:

- Revisar, analizar, aprobar o rechazar y controlar, las no conformidades o mejoras presentadas a través de la Solicitud de Acción Correctiva, de acuerdo a lo establecido en este procedimiento.
- Asegurar que se de seguimiento a la ejecución de las acciones correctivas en los procesos de alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: SOLICITUD DE MATERIAL Y REFACCIONES EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-04		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

Del Auditor Líder:

- Analizar las no conformidades o mejoras derivadas de la Auditoría Interna, asegurando el cierre de la no conformidad y la efectividad de la misma, además de controlar las solicitudes de Acción Correctiva.
- Asignar a un auditor interno para el seguimiento a las acciones correctivas.
- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

De los Responsables de los Procesos:

- Asegurar que se implante este procedimiento en el área a su cargo y determinar las disposiciones del servicio o información no conforme, para dar solución a las mismas y prevenir su recurrencia; así como implantar acciones de mejora.
- Coordinar y asignar al equipo las responsabilidades y las actividades necesarias para el análisis y solución del problema o situación de mejora.
- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

Del Equipo de trabajo:

- Analizar y resolver el problema o situación de mejora de acuerdo a las actividades asignadas por el responsable del equipo.
- Investigar y determinar las causas fundamentales de problemas reales o accidentes.
- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Todo el Personal.		Inicio de Procedimiento.
	1.	DETECCIÓN DE UNA NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN DE MEJORA. Identifica no conformidades reales u otras situaciones indeseables que afecten el desempeño satisfactorio del producto o servicio, del proceso o del Sistema de Calidad o situaciones de mejora las cuales son susceptibles de recibir la aplicación de acciones correctivas.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: SOLICITUD DE MATERIAL Y REFACCIONES EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-04		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Representante de la Dirección		<p>La identificación de no conformidades reales o situaciones de mejora puede surgir de las siguientes fuentes de información, sin estar necesariamente limitada a las mismas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de producto o servicio no conforme. • Reclamaciones de los clientes captadas por la Dirección General, Ventas o por evaluaciones de Satisfacción del Cliente. • Desempeño insatisfactorio del proceso o de las operaciones en general. • Resultados de las auditorías internas. • Incumplimiento de los requisitos especificados por parte de los proveedores. • Análisis de resultados de registros de calidad, técnicas estadísticas e indicadores (cuando la tendencia de dicha información no sea favorable).
	2.	<p>SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS</p> <p>Una vez que las no conformidades reales o situaciones de mejora han sido identificadas, se elabora la Solicitud de Acciones Correctivas o el Reporte de Producto o Servicio No Conforme, el cual para ambos casos se presenta al Representante de la Dirección.</p>
	3.	<p>Recibe la Solicitud de Acciones Correctivas o el Reporte de Producto o Servicio No Conforme y verifica en el Seguimiento a Acciones emitido por el Auditor Líder, que el problema real o situación de mejora no se haya presentado anteriormente y que se cuente con una acción abierta al respecto, de así ocurrir decide emprender una acción correctiva.</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: SOLICITUD DE MATERIAL Y REFACCIONES EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-04		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCIÓN
Representante de la Dirección Continúa...		<p>¿Decide emprender una acción correctiva?</p> <p>No: Registra la decisión en la Solicitud de Acciones Correctivas o el Reporte de Producto o Servicio No Conforme, explicando brevemente el motivo por el cual se declaró improcedente e informa al solicitante motivo de la improcedencia (conserva la Solicitud de Acciones Correctivas o el Reporte de Producto o Servicio no conforme).</p> <p>Nota: solamente se puede declarar improcedente una solicitud o reporte, cuando el problema descrito no tenga ninguna relación con el Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización, cuando se compruebe que no existe ningún problema real, cuando ya existe una acción correctiva <u>abierta</u> relacionado con lo descrito en la solicitud o el reporte, o la situación de mejora identificada no es factible.</p> <p>Sí: Determina si es necesario hacer extensiva la solicitud a otro proceso similar por el riesgo de ocurrencia, de ser así indica en la propia solicitud a que Procesos se hace extensiva.</p> <p>Asigna folio a la Solicitud de Acciones Correctivas o al Reporte de Producto o Servicio No Conforme.</p> <p>Registra en la Solicitud de Acciones Correctivas o el Reporte de Producto o Servicio No Conforme, el tipo de acción requerida.</p> <p>Asigna a un responsable para atender la solicitud o el reporte e indica la fecha en que se deberá entregar.</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: SOLICITUD DE MATERIAL Y REFACCIONES EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-04		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCIÓN
Responsable asignado para la atención de la solicitud o reporte Continúa....	5.	DE PROBLEMAS REALES PASO 1. FORMACIÓN DEL EQUIPO En caso que así lo considere necesario, forma un equipo con miembros de CAPROME, quienes deben contar con los conocimientos y habilidades suficientes para el análisis y solución del problema real y nombra a un responsable del equipo; El responsable a quien se le asignó la solución del problema puede asumir ese rol. Los miembros de un equipo dependen de la magnitud del problema. Se recomienda que los equipos sean de dos miembros como mínimo sin embargo no está limitado a que el análisis se lleve a cabo por una sola persona.
		Para el análisis de hallazgos derivados de auditoría interna o externa se puede solicitar la presencia del Auditor Líder. Los roles que asumen los miembros de un equipo son: Responsable asignado para la solución de la acción: Es el portavoz del equipo, coordina las actividades de análisis y propuesta de acciones a tomar. Integrantes: Participan en el análisis e investigación del problema real; así como en la presentación de acciones correctivas para la toma de decisiones y cumplen las asignaciones que se les han encomendado para resolverlo.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: SOLICITUD DE MATERIAL Y REFACCIONES EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-04		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Responsable asignado para la atención de la solicitud o reporte Continúa....	6.	<p>Convoca a reunión a las personas involucradas en el problema real o situación de mejora, según se requiera durante las distintas etapas del análisis y la solución del problema, con la finalidad de que exista retroalimentación entre los miembros del sistema, se revisen los avances, se tomen decisiones y se establezcan responsabilidades.</p> <p>El plazo máximo que tiene el responsable para entregar sus reportes de acciones es de cinco días hábiles después de haber recibido la Solicitud de Acciones Correctivas.</p> <p>Nota: La cantidad de reuniones de los involucrados, depende de la complejidad del problema real, pudiéndose resolver inclusive en una sola reunión.</p> <p>PASO 2 ANALISIS DEL PROBLEMA</p>
	7.	<p>Analiza el problema, determinando la magnitud real o situación de mejora e identifica cuales son los procesos afectados dentro del Sistema de Gestión de Calidad; con la participación del equipo asignado, conforme a lo descrito en el punto 2 de este procedimiento. “que puede estar mal” o “que queremos mejorar” procurando contestar a las preguntas:</p> <p>¿Qué?, ¿Dónde?, ¿Cuánto? y ¿Cuándo?</p> <p>El propósito es reunir y organizar toda la información relevante que ayude a describir y entender el problema o situación de mejora.</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: SOLICITUD DE MATERIAL Y REFACCIONES EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-04		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCIÓN
Representante de la Dirección o Auditor Líder		ACCIONES DE CONTINGENCIA
	8.	<p>En caso que se considere necesario define e implementa acciones de contingencia con el fin de corregir temporalmente la no conformidad, mientras se implantan y verifican las acciones de solución permanente.</p> <p>Nota: No todas las acciones correctivas requieren necesariamente de acciones de contingencia, esto se define dependiendo de la naturaleza del problema real, o su tiempo de solución.</p>
	9.	<p>PASO 3 DEFINICIÓN DE LA CAUSA RAÍZ</p> <p>Investiga e identifica todas las causas posibles de la no conformidad real, evitando confundirlas con los síntomas del problema real.</p> <p>De las causas posibles, analiza, selecciona y las registra en la Solicitud de Acciones Correctivas.</p> <p>Nota: Durante ésta actividad el equipo puede también, dependiendo de la complejidad del problema, apoyarse en la elaboración de diagramas de causa-efecto, o de cualquier otra herramienta estadística que le permita analizar, investigar y determinar las causas.</p>
	10.	<p>PASO 4 SELECCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS O DE MEJORA</p> <p>Define las acciones apropiadas para resolver el problema real o situación de mejora, atacando la causa raíz determinada, verificando que las acciones</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: SOLICITUD DE MATERIAL Y REFACCIONES EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-04		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Representante de la Dirección o Auditor Líder Continúa....		seleccionadas sean acordes a la magnitud del problema o situación de mejora y no produzcan efectos colaterales indeseables.
	11.	<p>Designa a los responsables de implementar las acciones preventivas, así como la fecha de implantación de las mismas.</p> <p>Nota: Cuando estas fechas de inicio o cierre no pueden ser determinadas en las condiciones actuales, se registra una fecha aproximada de compromiso.</p> <p>Entrega el original de la Solicitud de Acciones Correctivas al Representante de la Dirección ó Auditor Líder (en caso de Auditorías Internas y Externas) y conserva copia de las mismas</p>
	12.	<p>Revisa y evalúa que se haya identificado la causa raíz del problema o situación de mejora, que las acciones correctivas propuestas sean acordes a la magnitud del problema y que efectivamente estén orientadas a solucionar el problema o arroje los resultados esperados para las situaciones de mejora, atacando las causas que se definieron; así como, que contenga establecidos los tiempos de inicio y cierre de las acciones.</p> <p>¿Acepta las acciones propuestas?</p>
	14.	<p>No: Devuelve al responsable asignado para la solución de la Solicitud de Acción, para que realice las adecuaciones pertinentes a las acciones propuestas, para que estas se enfoquen a eliminar o disminuir las causas que originan el problema o situación de mejora.</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: SOLICITUD DE MATERIAL Y REFACCIONES EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-04		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Representante de la Dirección o Auditor Líder Continúa....		<p>SI: Registra en el Seguimiento a Acciones la fecha compromiso de cierre (plan).</p> <p>Entrega fotocopia parcial de la Solicitud de Acciones Correctivas al solicitante, quien recibió la queja o detectó el problema para que informe al Cliente de las acciones que se han determinado para solucionar el problema, según sea el caso.</p>
	15.	<p>De acuerdo al alcance de las acciones, se efectúan los cambios necesarios en el Sistema de Gestión de la Calidad (procedimientos, instrucciones de trabajo, etc.) y de ser necesario se establecen mecanismos de control adicionales para asegurar su permanencia, siguiendo los procedimientos Control de Documentos y Control de Registros.</p>
	16.	<p>PASO 5. REVISION DE LAS ACCIONES</p> <p>Programa las fechas y actividades de seguimiento que se realizan, asegurándose que existan fechas intermedias de seguimiento dentro del periodo establecido entre el inicio y la culminación de las acciones. Estas fechas de seguimiento se programan tomando en cuenta la duración del periodo indicado de inicio y culminación de la actividad.</p>
	17.	<p>En caso de que las actividades excedan el tiempo programado, el responsable asignado para la solución de la acción informa por escrito la reprogramación de fechas, al responsable del seguimiento de las acciones y las causas del retraso.</p>
	18.	<p>Verifica la información y evidencias objetivas necesarias para comprobar que las acciones hayan</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carreteras y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: SOLICITUD DE MATERIAL Y REFACCIONES EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-04		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
		<p>sido efectivas o de mejora se hayan eliminado o se hayan obtenido los resultados esperados de mejora y que han sido efectuadas de acuerdo a lo planeado.</p> <p>¿Se cierra la acción correctiva?</p> <p>NO: El Auditor Líder continúa con el seguimiento hasta su solución.</p> <p>SI: Firma la Solicitud de Acciones Correctivas y registran la fecha real de cierre.</p> <p>Una vez concluido el proceso de implantación de las acciones, la información de soporte relevante generada durante el desarrollo del mismo, es conservada por el Representante de la Dirección y por el Auditor Líder en el caso de las auditorias interna y externas.</p> <p>PASO 6 COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS Informan periódicamente al Director General y/o Responsables de los procesos, el porcentaje de avance registrado en el Seguimiento a Acciones, así como los problemas más importantes que se hayan detectado.</p> <p>Si se requiere, entrega copia definitiva de la Solicitud de Acciones Correctivas "CERRADAS" con la evidencia objetiva al solicitante (quien recibió la queja o detectó el problema) para informarle al usuario, según sea el caso.</p> <p>Archiva todas las Solicitudes de Acciones Correctivas consideradas como cerradas, mismas que tendrán que</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: SOLICITUD DE MATERIAL Y REFACCIONES EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO		PÁGINA: DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-04		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
		estar debidamente llenas y con la evidencia objetiva (cuando aplique), firmadas por el Auditor Líder avalando el cierre de la acción. Fin del Procedimiento.

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Solicitud de acciones correctivas	Representante de la Dirección	Papel y Electrónico	Gaveta o Carpeta Elec.	Carpeta o Respaldo (anual).	Por No. de folio de la acción correctiva y/o preventiva	1 año	1 año	Destrucción.
Control de acciones correctivas	Representante de la Dirección	Electrónico	Carpeta electrónica	Respaldo (anual).	Por periodo (anual).	1 año	1 año	Destrucción

11.- ANEXOS

- 1.- Solicitud de acciones correctivas y preventivas FGST-12
- 2.-Control de acciones correctivas FGST-16

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: SOLICITUD DE MATERIAL Y REFACCIONES EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-04		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G


SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS				
SITIO DE APLICACION	PROCESO/AREA	ORIGEN DE LA ACCION (No. de Reporte(s) de Desviación)		TIPO DE ACCION
		Auditoria (Interna)		Correctiva
		Auditoria (Externa)		Preventiva
		Prod. / Serv. No Conf.		Fecha:
		Quejas del Cliente		
GRUPO DE TRABAJO				
<u>Nombre</u>		<u>Puesto</u>	<u>Departamento /Proceso</u>	
TIPO DE PROBLEMA	DESCRIPCION DEL PROBLEMA			
Real ()				
Potencial ()				
Descripción de las acciones inmediatas (si se requiere)				
Descripción de la causa o raíz del problema				
Descripción de las acciones Correctivas () / Preventivas ()				
Acciones		Responsable (s)	Indicador(es)	Fecha Compromiso
Verificación de las acciones realizadas				
No. de acción	Fecha	Responsable de la Verificación	Cumplió	Observaciones (% Avances)

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: SOLICITUD DE MATERIAL Y REFACCIONES EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-04		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>		Fecha: Enero / 2007.
	CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS	Pagina: 1 de 1

No. Accion	Proyecto		Responsable	Fecha				Status	Observaciones
	Área	Proceso		Solicitud	1er. Verif.	2da. Verif.	3a. Verif.		


OBSERVACIONES / ACCIONES A TOMAR _____

Representante de la Dirección

FGST-16

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS	PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.5.3-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. Administrativa Comercial
2	Gcia. Ingeniería
3	Gcia. de Manufactura
4	Gcia. de Serv. Téc. Calidad y postventa
5	Contabilidad y Finanzas
6	Recursos Humanos
7	Planeación y Programación
8	Aseguramiento de Calidad
9	Depto. de Compras
10	Depto. de Almacén

AUTORIZACIONES


Dirección General

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrucerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.5.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	5
10	Control de registros	9
11	Anexos	10

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Establecer una metodología que permita corregir y eliminar las causas potenciales de no conformidades posibles, a través de la generación de acciones que ayuden a evitar su ocurrencia, y que no pongan en riesgo la calidad del Producto o Servicio ofrecido al cliente.


5.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a la detección de posibles no conformidades y/o mejoras en: producto o servicios contratados (imputable al proveedor), al proceso, así como por algún producto o servicio no conforme potencial reportado por el cliente, auditoría (interna o externa) y Sistema de Gestión de Calidad.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.5.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.

7.- DEFINICIONES

- 7.1.- ACCIÓN PREVENTIVA.- Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- 7.2.- CONFORMIDAD.- Cumplimiento de un requisito.
- 7.3.- EFICACIA.- Extensión en la que se realizan actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- 7.4.- EFICIENCIA.- Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- 7.5.- MEJORA CONTINUA.- Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir requisitos.

8.- RESPONSABILIDADES


Del Representante de la Dirección:

- Revisar, analizar, aprobar o rechazar y controlar, las no conformidades potenciales o mejoras presentadas a través de la Solicitud de Acción Preventiva, de acuerdo a lo establecido en este procedimiento.
- Asegurar que se de seguimiento a la ejecución de las acciones preventivas en los procesos de alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrucerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.5.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

Del Auditor Líder:

- Analizar las no conformidades potenciales o mejoras derivadas de la Auditoria Interna, asegurando el cierre de la no conformidad y la efectividad de la misma, además de controlar las solicitudes de Acción Preventiva.
- Asignar a un auditor interno para el seguimiento a las acciones preventivas.
- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

De los Responsables de los Procesos:

- Asegurar que se implante este procedimiento en el área a su cargo y determinar las disposiciones del servicio o información no conforme, para dar solución a las mismas y prevenir su ocurrencia; así como implantar acciones de mejora.
- Coordinar y asignar al equipo las responsabilidades y las actividades necesarias para el análisis y solución del problema potencial o situación de mejora.
- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

Del Equipo de trabajo:

- Analizar y resolver el problema potencial o situación de mejora de acuerdo a las actividades asignadas por el responsable del equipo.
- Investigar y determinar las causas fundamentales de problemas potenciales o accidentes.
- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.


9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Todo el Personal.	1.	Inicio de Procedimiento.
		DETECCIÓN DE UNA NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN DE MEJORA. Identifica no conformidades potenciales u otras situaciones indeseables que afecten el desempeño satisfactorio del producto o servicio, del proceso o del Sistema de Calidad o situaciones de mejora las cuales son susceptibles de recibir la aplicación de acciones

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 <small>Carrucerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.5.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Representante de la Dirección		<p>preventivas.</p> <p>La identificación de no conformidades potenciales o situaciones de mejora puede surgir de las siguientes fuentes de información, sin estar necesariamente limitada a las mismas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de producto o servicio no conforme potencial. • Reclamaciones de los clientes captadas por la Dirección General, Ventas o por evaluaciones de Satisfacción del Cliente. • Desempeño insatisfactorio del proceso o de las operaciones en general. • Resultados de las auditorias internas. • Incumplimiento de los requisitos especificados por parte de los proveedores. • Análisis de resultados de registros de calidad, técnicas estadísticas e indicadores (cuando la tendencia de dicha información no sea favorable). <p>SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS</p>
	2.	<p>Una vez que las no conformidades potenciales o situaciones de mejora han sido identificadas, se elabora la Solicitud de Acciones Preventivas, el cual se presenta al Representante de la Dirección.</p>
	3.	<p>Recibe la Solicitud de Acciones Preventivas y verifica en el Seguimiento a Acciones emitido por el Auditor Líder, que el problema potencial o situación de mejora no se haya presentado anteriormente y que se cuente con una acción abierta al respecto, de así ocurrir decide emprender una acción preventiva.</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.5.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Representante de la Dirección Continúa...		<p>¿Decide emprender una acción preventiva?</p> <p>No: Registra la decisión en la Solicitud de Acciones Preventivas, explicando brevemente el motivo por el cual se declaró improcedente e informa al solicitante motivo de la improcedencia (conserva la Solicitud de Acciones Preventivas).</p> <p>Nota: solamente se puede declarar improcedente una solicitud o reporte, cuando el problema descrito no tenga ninguna relación con el Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización, cuando se compruebe que no existe ningún problema potencial, cuando ya existe una acción preventiva <u>abierta</u> relacionado con lo descrito en la solicitud o el reporte, o la situación de mejora identificada no es factible.</p> <p>Sí: Determina si es necesario hacer extensiva la solicitud a otro proceso similar por el riesgo de ocurrencia, de ser así indica en la propia solicitud a que Procesos se hace extensiva.</p> <p>Asigna folio a la Solicitud de Acciones Preventivas.</p> <p>Registra en la Solicitud de Acciones Preventivas, el tipo de acción requerida.</p> <p>Asigna a un responsable para atender la solicitud o el reporte e indica la fecha en que se deberá entregar. Continúa con la actividad metodología para el análisis y solución de problemas potenciales.</p> <p>Para asignar al responsable de dar la solución al problema potencial o situación de mejora se debe de</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 <small>Carreroías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.5.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Representante de la Dirección Continúa...		<p>tomar en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Su grado de relación o responsabilidad con el problema. • Su autoridad organizacional (la suficiente para resolver el problema de acuerdo a la magnitud del mismo). • Los conocimientos y habilidades que posea. <p>Entrega copia de la Solicitud de Acciones Preventivas al responsable asignado, el cual firma de recibido, para que se encargue del análisis y la solución del problema potencial o la situación de mejora, y conserva el original.</p> <p>Registra el número de folio y la descripción de la No Conformidad potencial, en el Reporte de Seguimiento a Acciones, el cual esta integrado de manera electrónica y cada día se revisa el estado de entrega de los reportes, que a discreción puede retrasarse dependiendo de la complejidad del análisis o de la identificación de acciones a tomar por parte del área, previa notificación verbal o escrita.</p> <p>NOTA: La aprobación de una acción preventiva implica la identificación de los recursos necesarios y el seguimiento a las acciones determina la asignación correspondiente.</p> <p>METODOLOGÍA PARA EL ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS POTENCIALES</p> <p>PASO 1. FORMACIÓN DEL EQUIPO</p>
	Responsable asignado	4.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.5.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Responsable asignado para la atención de la solicitud o reporte Continúa....		<p>revisen los avances, se tomen decisiones y se establezcan responsabilidades.</p> <p>El plazo máximo que tiene el responsable para entregar sus reportes de acciones es de cinco días hábiles después de haber recibido la Solicitud de Acciones Preventivas.</p> <p>Nota: La cantidad de reuniones de los involucrados, depende de la complejidad del problema real, pudiéndose resolver inclusive en una sola reunión.</p> <p>PASO 2 ANALISIS DEL PROBLEMA</p> <p>6. Analiza el problema, determinando la magnitud potencial o situación de mejora e identifica cuales son los procesos afectados dentro del Sistema de Gestión de Calidad; con la participación del equipo asignado, conforme a lo descrito en el punto 2 de este procedimiento. "que puede estar mal" o "que queremos mejorar" procurando contestar a las preguntas:</p> <p>¿Qué?, ¿Dónde?, ¿Cuánto? y ¿Cuándo?</p> <p>El propósito es reunir y organizar toda la información relevante que ayude a describir y entender el problema o situación de mejora.</p> <p>ACCIONES DE CONTINGENCIA</p> <p>7. En caso que se considere necesario define e implementa acciones de contingencia con el fin de corregir temporalmente la no conformidad potencial, mientras se implantan y verifican las acciones de solución permanente.</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.5.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCIÓN
Representante de la Dirección o Auditor Líder	8.	<p>PASO 3 DEFINICIÓN DE LA CAUSA RAÍZ</p> <p>Investiga e identifica todas las causas posibles de la no conformidad potencial, evitando confundirlas con los síntomas del problema real. De las causas posibles, analiza, selecciona y las registra en la Solicitud de Acciones Preventivas.</p> <p>Nota: Durante ésta actividad el equipo puede también, dependiendo de la complejidad del problema, apoyarse en la elaboración de diagramas de causa-efecto, o de cualquier otra herramienta estadística que le permita analizar, investigar y determinar las causas.</p>
	9.	<p>PASO 4 SELECCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS O DE MEJORA</p> <p>Define las acciones apropiadas para resolver el problema potencial o situación de mejora, atacando la causa raíz determinada, verificando que las acciones seleccionadas sean acordes a la magnitud del problema o situación de mejora y no produzcan efectos colaterales indeseables. Designa a los responsables de implementar las acciones preventivas, así como la fecha de implantación de las mismas.</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 <small>Carruajes y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.5.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Representante de la Dirección o Auditor Líder Continúa....		<p>Nota: Cuando estas fechas de inicio o cierre no pueden ser determinadas en las condiciones actuales, se registra una fecha aproximada de compromiso.</p>
	10.	<p>Entrega el original de la Solicitud de Acciones Preventivas al Representante de la Dirección ó Auditor Líder (en caso de Auditorias Internas y Externas) y conserva copia de las mismas</p>
	11.	<p>Revisa y evalúa que se haya identificado la causa raíz del problema potencial o situación de mejora, que las acciones preventivas propuestas sean acordes a la magnitud del problema y que efectivamente estén orientadas a solucionar el problema o arroje los resultados esperados para las situaciones de mejora, atacando las causas que se definieron; así como, que contenga establecidos los tiempos de inicio y cierre de las acciones.</p> <p>¿Acepta las acciones propuestas?</p> <p>No: Devuelve al responsable asignado para la solución de la Solicitud de Acción, para que realice las adecuaciones pertinentes a las acciones propuestas, para que estas se enfoquen a eliminar o disminuir las causas que originan el problema o situación de mejora.</p> <p>SI: Registra en el Seguimiento a Acciones la fecha compromiso de cierre (plan).</p>
	12.	<p>Entrega fotocopia parcial de la Solicitud de Acciones Preventivas al solicitante, quien recibió la queja o detectó el problema para que informe al Cliente de las acciones que se han determinado para solucionar el</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 <small>Carrucerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.5.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Representante de la Dirección o Auditor Líder Continúa....		problema potencial, según sea el caso.
	13.	De acuerdo al alcance de las acciones, se efectúan los cambios necesarios en el Sistema de Gestión de la Calidad (procedimientos, instrucciones de trabajo, etc.) y de ser necesario se establecen mecanismos de control adicionales para asegurar su permanencia, siguiendo los procedimientos Control de Documentos y Control de Registros.
	14.	PASO 5. REVISION DE LAS ACCIONES Programa las fechas y actividades de seguimiento que se realizan, asegurándose que existan fechas intermedias de seguimiento dentro del periodo establecido entre el inicio y la culminación de las acciones. Estas fechas de seguimiento se programan tomando en cuenta la duración del periodo indicado de inicio y culminación de la actividad. En caso de que las actividades excedan el tiempo programado, el responsable asignado para la solución de la acción informa por escrito la reprogramación de fechas, al responsable del seguimiento de las acciones y las causas del retraso.
	15.	Verifica la información y evidencias objetivas necesarias para comprobar que las acciones hayan sido efectivas o de mejora se hayan eliminado o se hayan obtenido los resultados esperados de mejora y que han sido efectuadas de acuerdo a lo planeado. ¿Se cierra la acción preventiva? NO: El Auditor Líder continúa con el seguimiento hasta su solución.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.5.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
		<p>SI: Firma la Solicitud de Acciones Preventivas y registran la fecha real de cierre.</p> <p>Una vez concluido el proceso de implantación de las acciones, la información de soporte relevante generada durante el desarrollo del mismo, es conservada por el Representante de la Dirección y por el Auditor Líder en el caso de las auditorias interna y externas.</p> <p>PASO 6 COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS</p> <p>16. Informan periódicamente al Director General y/o Responsables de los procesos, el porcentaje de avance registrado en el Seguimiento a Acciones, así como los problemas más importantes que se hayan detectado.</p> <p>17. Si se requiere, entrega copia definitiva de la Solicitud de Acciones Preventivas "CERRADAS" con la evidencia objetiva al solicitante (quien recibió la queja o detectó el problema) para informarle al usuario, según sea el caso.</p> <p>18. Archiva todas las Solicitudes de Acciones Preventivas consideradas como cerradas, mismas que tendrán que estar debidamente llenas y con la evidencia objetiva (cuando aplique), firmadas por el Auditor Líder avalando el cierre de la acción.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrucerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.5.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Solicitud de acciones preventivas	Representante de la Dirección	Papel y Electrónico	Gaveta o Carpeta Elec.	Carpeta o Respaldo (anual).	Por No. de folio de la acción correctiva y/o preventiva	1 año	1 año	Destrucción.
Control de acciones preventivas	Representante de la Dirección	Electrónico	Carpeta electrónica	Respaldo (anual).	Por periodo (anual).	1 año	1 año	Destrucción


11.- ANEXOS

- 1.- Solicitud de acciones correctivas y preventivas FGST-12
- 2.- Control de acciones preventivas FGST-13

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 <small>Carrrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.5.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.


SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS				
SITIO DE APLICACION	PROCESO/AREA	ORIGEN DE LA ACCION (No. de Reporte(s) de Desviación)		TIPO DE ACCION
		Auditoria (Interna)		Correctiva
		Auditoria (Externa)		Preventiva
		Prod. / Serv. No Conf.		Fecha:
		Quejas del Cliente		
GRUPO DE TRABAJO				
<u>Nombre</u>		<u>Puesto</u>	<u>Departamento /Proceso</u>	
TIPO DE PROBLEMA	DESCRIPCION DEL PROBLEMA			
Real ()				
Potencial ()				
Descripción de las acciones inmediatas (si se requiere)				
Descripción de la causa o raíz del problema				
Descripción de las acciones Correctivas () / Preventivas ()				
Acciones		Responsable (s)	Indicador(es)	Fecha Compromiso
Verificación de las acciones realizadas				
No. de acción	Fecha	Responsable de la Verificación	Cumplió	Observaciones (% Avances)

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrucerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.5.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

 <small>Laboratorio de Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>			
	CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS		Fecha: Enero / 2007.
			Página: 1 de 1

No. Accion	Proyecto		Responsable	Fecha					Observaciones
	Área	Proceso		Solicitud	1er. Verif.	2da. Verif.	3a. Verif.	Status	

OBSERVACIONES / ACCIONES A TOMAR _____


 Representante de la Dirección

FGST-13

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.2.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. Administrativa Comercial
2	Gcia. Ingeniería
3	Gcia. de Manufactura
4	Gcia. de Serv. Téc. Calidad y postventa
5	Contabilidad y Finanzas
6	Recursos Humanos
7	Planeación y Programación
8	Aseguramiento de Calidad
9	Depto. de Compras
10	Depto. de Almacén

AUTORIZACIONES


Dirección General

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.2.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	5
10	Control de registros	9
11	Anexos	10

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Establecer los requerimientos que permitan determinar los mecanismos para la aplicación y medición de la satisfacción de los clientes, de CAPROME, S.A. de C.V.


5.- ALCANCE

Estos requerimientos aplican a todas las funciones que participan en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, de CAPROME, S.A. de C.V.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.2.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.

7.- DEFINICIONES

- 7.1.- SATISFACCIÓN DE CLIENTE.- Percepción del cliente del grado de cumplimiento con sus requisitos.
- 7.2.- REGISTRO.- Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- 7.3.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.- Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

8.- RESPONSABILIDADES

Del Representante de la Dirección o Coordinador ISO 9000:

- Coordinar las actividades de comunicación a todo el personal de la organización
- Actualizar el presente procedimiento para su buena aplicación.
- Asegurar el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento

De los Responsables de Área:

- Asegurar que se apliquen los mecanismos de este proceso, durante la planeación, desarrollo, implementación y verificación de la Satisfacción de Cliente
- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.


De todo el personal que participa en el Sistema de Gestión de Calidad:

- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.2.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.


9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN O COORDINADOR ISO 9000 CLIENTE REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN O COORDINADOR ISO 9000 RESPONSABLE DEL PROCESO	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.	Inicio de Procedimiento. Coordina la realización de las encuestas de satisfacción al cliente, en durante la prestación del Servicio de forma periódica (cada 4 meses) Conforme a lo solicitado, realiza las encuestas de satisfacción enviando el formato de evaluación por e-mail o fax al cliente. Recibe, contesta encuesta de satisfacción y devuelve por el mismo medio. Recibe las encuestas de satisfacción y realiza el análisis de las mismas. Realiza reporte del análisis de los resultados obtenidos. ¿El resultado es el esperado? NO: Se reúne con los involucrados y establece un plan de acciones, en el que se considere acciones correctivas o preventivas según corresponda. Continúa con la actividad 8. SI: Establece un plan de mejora pasa actividad 6. Ejecuta acciones de mejora. Reporta los resultados de la aplicación del Plan de

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidaigo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.2.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCIÓN
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN O COORDINADOR ISO 9000	8.	Acciones de Mejora. Coordina y verifica la efectividad de las acciones tomadas.
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN O COORDINADOR ISO 9000	9.	Analiza y reporta los resultados para la revisión por la dirección y para la toma de decisiones.
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN O COORDINADOR ISO 9000	10.	Anexa al reporte de la revisión por la dirección, el reporte de acciones correctivas derivadas de las encuestas de satisfacción.
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN O COORDINADOR ISO 9000	11.	Archiva y conserva la información (encuestas de satisfacción y acciones tomadas) para cualquier consulta o aclaración.
		Fin del Procedimiento.

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Encuesta de Satisfacción	Representante de la Dirección o Coordinador ISO 9000	Papel	Gaveta o archivero	Fólder o Carpeta	Por fecha de realización	1 año	1 año	Destrucción.
Reporte de resultado de encuestas	Representante de la Dirección o Coordinador ISO 9000	Papel	Gaveta o archivero	Fólder o Carpeta	Por fecha de realización	1 año	1 año	Destrucción.


11.- ANEXOS

1.- Encuesta de Satisfacción. FGST-15

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	PÁGINA: ___ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.2.1-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

Preguntas existentes en Encuesta de Satisfacción del Cliente

A continuación encontrará una serie de afirmaciones que tienen que ver con la Satisfacción en el Servicio respecto a los Productos/Servicios que se otorgan en CAPROME, S.A. de C.V.

Marco con una X aquella opción con la que más te identifiques, solamente deberá elegir una opinión, recuerda que no hay respuestas correctas e incorrectas.

Ejemplo: Qué tan satisfecho está con:

La amabilidad prestada por el personal de Teléfonos de México

Muy Insatisfecho ___ Insatisfecho ___ Satisfecho X Muy Satisfecho ___

Como puedes observar, el sujeto marcó la opción satisfecho, la cual lo identifica considerando que, está satisfecho con la amabilidad prestada por el personal de Teléfonos de México.

Por favor no dejes ninguna pregunta sin respuesta (Sólo requisitar las preguntas aplicables según la etapa del Proyecto en la prestación del Producto/Servicio)

Fase I

1. ¿De qué manera **conoció los Producto/Servicios de CAPROME?**
 Recomendación ___ Anuncio ___ E-mail promocional ___

2. ¿Qué **Productos o Servicios** ha contratado de CAPROME?

3. ¿**Conoce todos los Producto/Servicios** que le puede proporcionar CAPROME?
 Si ___ No ___

Fase II

4. ¿Qué tan **satisfecho** está con los **Productos/Servicios** de CAPROME?
 Muy Insatisfecho ___ Insatisfecho ___ Satisfecho ___ Muy Satisfecho ___

5. El Producto/Servicio brindado por CAPROME ¿**Cubrió las expectativas** o la solución de las necesidades de su proyecto?
 Muy Insatisfecho ___ Insatisfecho ___ Satisfecho ___ Muy Satisfecho ___

6. ¿Qué tan satisfecho está con el **personal que prestó el Producto/Servicio**?
 Muy Insatisfecho ___ Insatisfecho ___ Satisfecho ___ Muy Satisfecho ___
 Por qué?

7. ¿Qué tan satisfecho está con la **atención** que ha recibido por parte del personal de CAPROME?
 Muy Insatisfecho ___ Insatisfecho ___ Satisfecho ___ Muy Satisfecho ___


8. ¿Qué tan satisfecho está con la **Calidad del Producto/Servicio**, propuesta por CAPROME en la solución de sus problemas?
 Muy Insatisfecho ___ Insatisfecho ___ Satisfecho ___ Muy Satisfecho ___

9. ¿Qué tan satisfecho está con el **tiempo de entrega** conforme de los proyectos fue:
 Muy Insatisfecho ___ Insatisfecho ___ Satisfecho ___ Muy Satisfecho ___

10. ¿Qué tan satisfecho está con **la información** proporcionada del Producto/Servicio?
 Muy Insatisfecho ___ Insatisfecho ___ Satisfecho ___ Muy Satisfecho ___

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.4-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA

ASIGNADA A

1	Gcia. Administrativo Comercial
2	Gcia. Ingeniería
3	Gcia. de Manufactura
4	Gcia. de Serv. Téc. Calidad y postventa
5	Contabilidad y Finanzas
6	Recursos Humanos
7	Planeación y Programación
8	Aseguramiento de Calidad
9	Depto. de Compras
10	Depto. de Almacén

AUTORIZACIONES


Dirección General

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.4-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	5
10	Control de registros	9
11	Anexos	10

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales que se podrán utilizar como guía para el análisis de datos en el Sistema de Gestión de Calidad en CAPROME, S.A. de C.V.


5.- ALCANCE

Es aplicable a todos los procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad en ISO 9001:2000 de CAPROME, S.A. de C.V.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS	PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.4-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.

7.- DEFINICIONES

- 7.1.- EFICACIA.- Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- 7.2.- EFICIENCIA.- Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- 7.3.- ACCIÓN CORRECTIVA.- Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 7.4.- CORRECCIÓN.- Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- 7.5.- INFORMACIÓN.- Datos que poseen significado

8.- RESPONSABILIDADES

Del Representante de la Dirección o Coordinador ISO 9000:

- Actualizar el presente procedimiento para su buena aplicación.
- Asegurar el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento


De los responsables de área:

- Aplicar la técnica de análisis de datos adecuado a sus procesos y actividades.
- Analizar las encuestas de satisfacción, indicadores de calidad, de desempeño de proveedores, el comportamiento y capacidad de los procesos por cumplir requisitos...

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS	PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.4-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

9.- DESARROLLO

DIAGRAMA CAUSA- EFECTO

Usos

Sirve para representar algún efecto, así como todas sus posibles causas.

Procedimiento:

La información a utilizar en el diagrama Causa-Efecto puede proceder de una sesión previa de Tormenta de Ideas, o bien, sugerirse a medida que se desarrolla el diagrama, siguiendo el procedimiento de la primera.


Los pasos a seguir para su desarrollo son los siguientes:

1. Conformar un grupo con personal involucrado en el problema.
2. Nombrar un facilitador.
3. Definir el efecto de manera clara y concisa.
4. Definir las principales categorías de las posibles causas. Los factores que se consideran generalmente son: Métodos, Materiales, Mano de Obra, Equipo y Medio Ambiente. Podrán elegirse categorías diferentes o adicionales, dependiendo del problema (v. gr. disposiciones gubernamentales, causas ajenas al proceso, expectativas del cliente, etc.).
5. Comenzar a clasificar las ideas y agruparlas de manera lógica bajo las categorías apropiadas. Estas ideas podrán dividirse después. Para que el diagrama quede bien elaborado, se requiere de más de dos niveles. Resulta útil preguntarse para cada causa ¿por qué sucede?; estas respuestas serán colocadas como ramificaciones.
6. Seleccionar e identificar un pequeño número (2 a 5) de las causas de más alto nivel que sean las que posiblemente tengan mayor influencia en el efecto y requieran de otras acciones como colección de datos, frecuencias relativas, actividades de control, etc.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.4-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

Nota: El diagrama es elaborado generalmente por un grupo de personas con conocimiento del problema y de sus posibles soluciones. Sin embargo, puede hacerse por una sola persona que cuente con la experiencia y conocimiento adecuado del proceso.

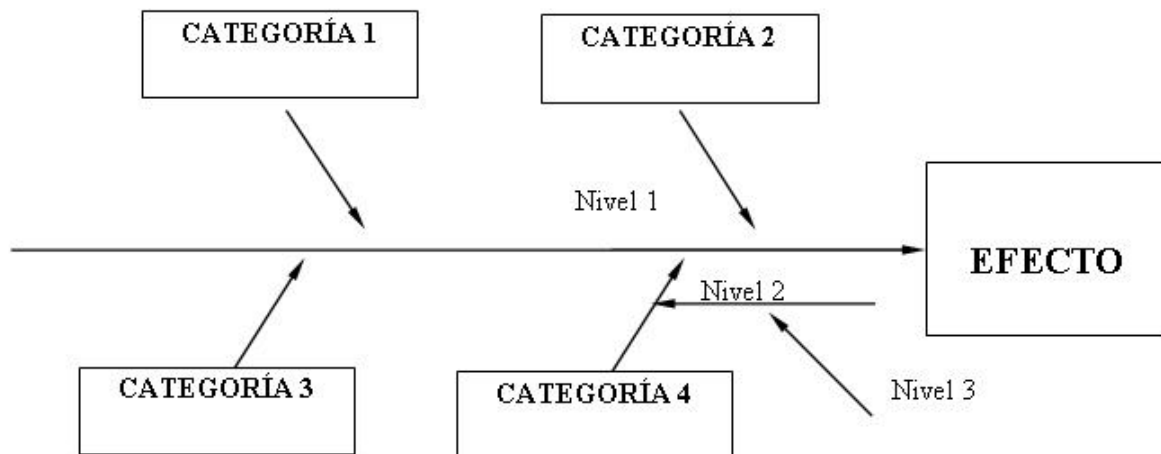


Figura 1. Desarrollo de un Diagrama Causa-Efecto

DIAGRAMA DE PARETO

Usos:

Mostrar la contribución de cada elemento, con respecto al efecto total, en orden de importancia.

Priorizar las oportunidades de mejora.


Permite verificar la efectividad de las acciones correctivas y preventivas.

Nota: No identifica automáticamente los problemas o defectos más importantes, sino aquellos que ocurren con mayor frecuencia.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS	PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.4-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

Descripción:

El Diagrama de Pareto se basa en el principio de que el menor porcentaje de causas, producen el mayor porcentaje de defectos o problemas.

Al poder distinguir los problemas más comunes de los menos frecuentes, se puede atacar los primeros, obteniéndose así grandes mejoras con poco esfuerzo.

Su elaboración es similar a la del Histograma de Frecuencias, con la diferencia de que se organizan los datos por categorías.

Procedimiento:

1. Especificar con claridad el objetivo.
2. Seleccionar la unidad de medida para el análisis. Por ejemplo, el número de veces que ocurre el evento, costo anual, etc.
3. Seleccionar el periodo de tiempo que se tomará para el análisis de datos.
4. Obtener los datos
5. Listar en orden decreciente las categorías.
6. Graficar las barras con los datos de la tabla, en donde la altura será la magnitud de la unidad medida en cada elemento.
7. Si se desea, se puede agregar al diagrama un polígono de frecuencias relativas acumuladas para indicar en forma porcentual la aportación de los eventos.
8. Para elaborar un polígono de frecuencias se deben calcular las frecuencias relativas de cada categoría, después las frecuencias relativas acumuladas y representar gráficamente dichos resultados.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS	PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.4-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

DIAGRAMA DE RELACIONES

Usos:

Es una herramienta diseñada para resolver problemas complicados a través de ordenar gráficamente sus causas (relación acción vs. consecuencia).

Es una herramienta muy útil cuando el problema por resolver es claro, pero existen distintas causas o factores que afectan el problema y están a su vez interrelacionadas mutuamente de manera compleja.

Se requiere de la participación de todas las personas involucradas y en la mayoría de los casos, el diagrama de relaciones debe ser revisado muchas veces hasta obtener el consenso respecto a la estructura del problema analizado.

Basándose en lo anterior el Diagrama de Relaciones es útil para:

- Aislar todos los factores que determinan un resultado.
- Buscar la causa de un problema (relaciones lógicas de causa y efecto)
- Clarificar la estructura de un problema (una imagen del problema)
- Explicar los factores en forma concisa.
- Desarrollar los medios para alcanzar un objetivo o propósito.

Procedimiento:

Paso 1 Definición del Problema

Se enuncia por escrito con una Ficha o Tarjeta y se enmarca con doble imagen y si es posible escrito con tinta roja.


Paso 2 Recopilación de Causas del Problema.

Trabajando en equipo se lleva a cabo una discusión para encontrar las posibles causas que determinan el problema (mucho libertad a los participantes)

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS	PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.4-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

Paso 3 Generar las Tarjetas de Causas.

Cada causa encontrada se escribe de manera concisa y breve en una Tarjeta. De preferencia con tinta negra y con marco sencillo.

Paso 4 Ordenar las Tarjetas de Causas.

Primero se coloca en el centro de la mesa de trabajo la tarjeta problema (Paso 1), luego se identifica la relación de cada una de las causas con el problema en cuestión, tratando de ordenarlas en una relación de Causa y Efecto (las causas generales hacia el centro y las particulares hacia la periferia).

Todo este proceso lleva a cabo un intenso esfuerzo de discusión en grupo.

Paso 5 Definición del Nivel de las Causas.

Elegir las causas directamente relacionadas con el problema (entre 3 y 6) para ser los factores de primer nivel o características primarias de Calidad.

Luego buscar las Causas de segundo nivel, las cuales se relacionan directamente con las Causas Primarias, y así sucesivamente para encontrar las Causas de tercero, cuarto, quinto y demás niveles.

Paso 6 Conectar las Causas con Flechas.

Se conectan las causas con flechas para indicar su relación. Si una tarjeta está relacionada con más de una causa, se trazan las flechas necesarias.

Paso 7 Revisar las Relaciones Causa y Efecto.


Una vez que se termina el Diagrama, revisar nuevamente las relaciones que nos marcan las flechas.

A mayor nivel de las causas (4º, 5º, y 6º nivel) las causas nos indican soluciones inmediatas, es decir son la particularización del problema (al centro).

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS	PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.4-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

Paso 8 Determinar las Causas más Importantes.

Generalmente son aquellas tarjetas de donde salen más flechas.

Pero lo más importante es la definición de las misma basándonos en hechos y no en un criterio subjetivo, es decir, debemos cuantificar las relaciones causa y efecto para definir las causas importantes.

Finalmente hay que recordar que es importante la discusión en grupo.

Se puede utilizar en este punto la llamada "Matriz de entradas y salida", para conocer el número de salidas (ser causa de...) y de entradas (ser efecto de...) de cada factor.

La flecha vertical indica una Salida y la flecha Horizontal una Entrada.

Se suman todas las entradas y salidas respecto a cada factor.

Entre más flechas salen de un factor, se le puede considerar como causa importante o central.

Entre mas flechas llegan a un factor, se le puede considerar como efecto secundario (al problema) o efectos importantes.

Se pueden considerar como causas centrales a los factores 9 y 12, y como efecto importante al 4.

Paso 9 Preparar el Diagrama para su Presentación.

Preparar el material para ser presentado y archivado. Es importante escribir las conclusiones e información importante.

Paso 10 Revisar el Diagrama.

Se sacan copias y se reparten a los participantes para su revisión.

Verificar que las causas son potenciales.

Utilizar datos (medir la relación causa efecto) para confirmar.

Regresar a la siguiente reunión con los cambios propuestos.

Proponer cambios y adiciones.

Identificar elementos para los cuales existen datos disponibles y para aquellos que no será posible tener datos.


Identificar datos que será necesario tomar o recopilar.

Identificar acciones inmediatas correctivas y sus correspondientes acciones preventivas.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-8.4-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

CINCO POR QUÉS

Usos:

- Analizar de datos o problemas
- Toma de decisiones
- Definir acciones a tomar

Procedimiento:

1. Realizar sesión de lluvia de ideas con un diagrama de pescado
2. Una vez identificadas las causas empezar a preguntar ¿por qué es así? ¿por qué está pasando esto?
3. Continuar preguntando en 5 ocasiones
4. Podrá ir más allá de cinco veces
5. NO preguntar “Quién”

Para conocer el nivel de satisfacción del cliente así como sus necesidades y expectativas se aplicarán de acuerdo a un programa preestablecido por el Coordinador del SGC, encuestas a los clientes/productores, los resultados que se obtengan serán tratados estadísticamente y reportados al Representante de la Alta Dirección y al Comité de Calidad, quien definirá las acciones correctivas ó preventivas que se llevarán a cabo para incrementar la satisfacción del cliente. Para conocer el nivel de satisfacción del cliente así como sus necesidades y expectativas se aplicará de forma trimestral, las encuestas a los clientes, los resultados que se obtengan serán analizados y reportados a la Dirección General (alta dirección), quien definirá las acciones correctivas ó preventivas que se llevarán a cabo para incrementar la satisfacción del cliente.

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Reporte de análisis de datos (formato libre)	Responsable del proceso	papel	Gaveta o archivero	Fólder o carpeta	Por nombre del análisis o proceso	1 año	1 año	Destrucción.


11.- ANEXO

N/A

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO: PGST-4.2.3-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA

ASIGNADA A

1	Gcia. Administrativa y Comercial
2	Gcia.de Ingeniería
3	Gcia. de Manufactura
4	Gcia. de Serv. Téc. Calidad y postventa
5	Contabilidad y Finanzas
6	Recursos Humanos
7	Planeación y Programación
8	Aseguramiento de Calidad
9	Depto. Crédito y Cobranza
10	Depto. de Compras
11	Depto. de Almacén
12	Mantenimiento e Instrumentación

AUTORIZACIONES

Gerente Administrativo Comercial

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa


Gerente de Manufactura

Gerente de Ingeniería

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO: PGST-4.2.3-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	5
9	Desarrollo	6
10	Control de documentos y registros	7
11	Anexos	8

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2007	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Establecer los procedimientos y mecanismos adecuados que permita publicar y mantener en tiempo y forma la documentación necesaria y suficiente en las áreas involucradas en la Publicación de documentos para la satisfacción del cliente.


5.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las gerencias y a todos los departamentos que conforman el Organigrama oficial declarado por CAPROME y a todos los documentos que operan en el Sistema de Gestión de Calidad Implantado.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO: PGST-4.2.3-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

6.- REFERENCIAS

- 6.1 Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- 6.2 Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- 6.3 MCC-4.2.2 Manual de Calidad.

7.- DEFINICIONES

7.1.- CAPROME.- CAPROME S.A. DE C. V., Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo Sociedad Anónima de Capital Variable.

7.2.- GST: Gerencia de Servicio Técnico, Calidad y Postventa.

7.3.- DOCUMENTO (DOCUMENTACION).- Material que define una acción en un determinado proceso a seguirse, éste puede presentarse en diferentes formas y modalidades (procedimientos, instrucciones de trabajo, manual de calidad, especificaciones de ingeniería, estándares de ingeniería, registros, formatos, dibujos, ilustraciones, ayudas visuales, graficas, etc., etc.) y diferentes medios (escritos, electrónicos, etc., etc.)

7.4.- PROPOSITO.- Se refiere a la finalidad del procedimiento o instrucción de trabajo, o sea, el objetivo que se persigue en la implantación de éstos documentos.

7.5.- ALCANCE.- Se refiere a los límites de trascendencia y al grado de penetración del documento en cada una de las áreas que conforman el organigrama oficial de la empresa. Define el campo de aplicación.


7.6.- REFERENCIAS.- Son todos aquellos documentos que son auxiliares tanto en la elaboración de un procedimiento y/o instrucción de trabajo como en la aplicación de los mismos.

7.7.- DEFINICIONES.- Son las determinaciones de la comprensión ó contenido de un concepto con objeto de fijar con claridad, exactitud y precisión la significación de tal concepto.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO: PGST-4.2.3-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

7.8.- **PROCEDIMIENTO.-** Es la descripción del desarrollo de la actividad o trabajo y en esencia debe responder a las preguntas ¿QUIEN HACE QUE?, ¿CUANDO REALIZA LA ACTIVIDAD ?El contenido del procedimiento debe BOSQUEJAR la SECUENCIA y el FLUJO entre personas y áreas involucradas.

7.9.- **INSTRUCCIÓN DE TRABAJO.-** Es la descripción detallada del trabajo realizado en una función de la compañía. Las instrucciones de trabajo responden a la pregunta ¿COMO SE HACE EL TRABAJO? Puede incluir información relevante de especificaciones del producto, métodos empleados, equipos o materiales usados y SECUENCIA DE OPERACIONES.

7.10.- **CONTROL DE DOCUMENTOS.-** Este concepto se refiere a quienes son los responsables de mantener los documentos, datos y registros tanto administrativos como operativos que están dentro de la amplitud de los procedimientos y/o instrucciones de trabajo, así como de asegurarse de que los documentos, datos y registros relevantes estén debidamente actualizados donde se necesitan y cuando se necesiten por el personal, para hacer correctamente su trabajo y del retiro inmediato de la documentación obsoleta de todos los puntos de distribución y uso, así como también al tiempo de retención solo cuando se trate de registros.

7.11.- **ANEXOS.-** Son todos aquellos formatos que se utilizan en el momento de ejecutar el procedimiento y/o instrucción de trabajo. Estos deberán estar identificados con un número determinado.

7.12.- **FORMATO.-** Es la forma, tamaño y dimensiones de un documento.

7.13.- **EDICIÓN.-** Impresión de un documento para su publicación.

7.14.- **PUBLICACIÓN.-** Difundir y hacer notoria y manifiesta una información mediante un documento u otro medio (escrito o electrónico) a la organización.

7.15.- **EMISIÓN.-** Conjunto de documentos que se crean para ponerlos en circulación.


7.16.- **EMISOR.-** Responsable de producir y poner en circulación un documento.

7.17.- **REQUISITAR.-** Satisfacer y cumplir un documento de acuerdo a una norma establecida.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO: PGST-4.2.3-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

7.18.- LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS.- Es la relación de todos los documentos emitidos y publicados a su último nivel de actualización y que están operando en el Sistema de Gestión de Calidad Implantado.

8.- RESPONSABILIDADES

8.1.- Del Gerente de Servicio Técnico, Calidad y Postventa:

- Definir, actualizar y controlar la Lista Maestra de Documentos.
- Publicar y asegurar que los documentos cumplan con los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.
- Realizar cualquier cambio que sea solicitado a través de una solicitud de modificación o creación de documento que afecte al Sistema de Gestión de Calidad, una vez aprobada.
- Realizar los cambios que se requieran en el Sistema de Gestión de Calidad de manera oportuna y se incluya en la carpeta de documentos originales.

8.2.- De los Responsables de cada Proceso:

- Asegurarse de la actualización de todos los documentos que estén dados de alta en el Sistema de Gestión de Calidad que le corresponden en su área y que pueden poner en riesgo el sistema, la calidad del producto o servicio o de los procesos.
- Difundir los documentos del Sistema de Gestión de Calidad que le corresponden en su área, cuando éstos sean de nueva creación, por modificaciones a algún documento existente o cuando se dé de baja en el Sistema; así como resguardar la evidencia que respalde esta actividad.
- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos con el presente procedimiento.


8.3.- De todo el personal que participa en el Sistema de Gestión de Calidad:

- Asegurar el adecuado uso (no reproducir, fotocopiar o maltratar) de cualquier documento que se encuentre integrado en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS	PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO: PGST-4.2.3-03	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

9.- DESARROLLO

9.1 A cada uno de los documentos contenidos en la solicitud de publicación la GST le asigna un número de emisión para control y rastreabilidad.

9.2.- Nomenclatura de los NUMEROS DE EMISION asignados a cada uno de los documentos o documentación.

CAPROME **AÑO** **CONSECUTIVO**

9.3.- La GST recibe documentos del emisor y solicitante debidamente requisitados acorde al procedimiento PGST-4.2.3-03.

9.4.- La GST verifica que los documentos estén debidamente requisitados acorde al procedimiento PGST-4.2.3-03 y con las firmas correspondientes de autorización.

9.5.- Si los documentos proporcionados por el solicitante y emisor están acorde a procedimiento PGST-4.2.3-03 se aceptan los documentos para su publicación y la GST le asigna un número de emisión a cada una de las hojas que comprenden ésta documentación de lo contrario se rechazan los documentos retornándolos al emisor y solicitante indicando motivo, razón o circunstancia del rechazo.

9.6.- Aceptados los documentos con su correspondiente número de emisión la GST procede a su publicación y destino de acuerdo con la lista de distribución indicada en la documentación proporcionada por el solicitante y emisor con la modalidad indicada en la tabla # 1.

9.7.- La GST registra los documentos publicados en la Lista Maestra de Documentos formato GST-07 así como mantiene actualizado tal documento cada vez que éste sea alterado por la agregación o eliminación de un documento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO: PGST-4.2.3-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

TABLA # 1

No.	DEPARTAMENTO	COPIA IMPRESA CONTROLADA	COPIA IMPRESA NO CONTROLADA	E-MAIL	OTROS
1	Gcia. Administrativa y comercial	X		X	CD
2	Gcia. Ingeniería	X		X	CD
3	Gcia. Manufactura	X		X	CD
4	Gcia. Serv. Tec. Calidad y Postventa	X		X	CD
5	Contabilidad y Finanzas	X		X	CD
6	Recursos Humanos	X		X	CD
7	Planeación y Programación	X		X	
8	Aseguramiento de Calidad	X			
9	Facturación y Cuentas por cobrar	X		X	
10	Compras	X			
11	Almacén	X		X	
12	Mantenimiento e Instrumentación	X			CD


9.7.- La GST registra los números de emisión asignados a cada uno de los documentos publicados en formato FGST-06 así como mantiene actualizado tal documento cada vez que éste sea alterado por la asignación de un nuevo número de emisión.

9.8.- Cada una de las áreas o departamentos indicados en la lista de distribución de la documentación es responsable de eliminar o cancelar la documentación obsoleta correspondiente y de asegurarse en todo caso de trabajar con la versión actualizada.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hídalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO: PGST-4.2.3-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

10.- CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.

10.1.- La GST registra los números de emisión asignados en formato FGST-06, requisita adecuadamente el formato FGST-05 y mantiene actualizados dichos documentos y registros, y los resguarda adecuadamente en lugar expreso para su fácil consulta.

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Tiempo de Retención	
					En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)
Lista de Asignación de Números de Emisión y Publicación de Documentos (FGST-06)	Gerente de Servicio Técnico, Calidad y Postventa	Archivo Electrónico y Archivo físico	Carpeta electrónica y archivero Oficina GST	Respaldo de información (anual).	Indefinido	Indeterminado (Respaldo)
Emisión y Publicación de Documentos (FGST-05)	Gerente de Servicio Técnico, Calidad y Postventa	Archivo Electrónico y archivo físico	Carpeta electrónica y archivero oficina GST	Respaldo de información (anual).	Indefinido	Indeterminado (Respaldo)


11.- ANEXOS.

- 1.- Formato Lista de Asignación de Números de Emisión y Publicación de Documentos FGST-06.
- 2.- Formato Emisión y Publicación de Documentos FGST-05.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocierías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 01
	NÚMERO: PGST-4.2.3-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

 Carrocierías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: EMISION Y PUBLICACION DE DOCUMENTOS		PAGINA: <u> </u> DE <u> </u>
	NUMERO: FGST-05		ELABORÓ: <u> </u>
	AREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TEC. E INV. TEC.	FECHA DE PUBLICACIÓN: <u> </u>	REVISÓ: <u> </u> FECHA: <u> </u>

DESCRIPCION DE LA PUBLICACION:

RAZON: _____

REFERENCIA: _____

ORIGINÓ : _____ **PUBLICÓ :** _____ **No. DE EMISIÓN** _____

FECHA : _____ **FECHA :** _____

AUTORIZACIONES

Gerencia de Ventas

Gerencia de Ingeniería

Gerencia de Manufactura

Gcia. Serv. Téc. e Inv. Te

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-05

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PRH-5.5.3-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA

ASIGNADA A

1	Gcia. Administrativo Comercial
2	Gcia. Ingeniería
3	Gcia. de Manufactura
4	Gcia. de Serv. Téc. Calidad y postventa
5	Contabilidad y Finanzas
6	Recursos Humanos
7	Planeación y Programación
8	Aseguramiento de Calidad
9	Depto. de Compras
10	Depto. de Almacén

AUTORIZACIONES

Dirección General

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocierías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PRH-5.5.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	5
10	Control de registros	9
11	Anexos	10

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Establecer el proceso de comunicación interna de las funciones que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad en CAPROME, S.A. de C.V.

5.- ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable a todas las funciones que integran el Sistema de Gestión de Calidad de CAPROME, S.A. de C.V.

6.- REFERENCIAS

6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PRH-5.5.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.

6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.

6.4.- MGST-4.2.3-02 Procedimiento del Control de Documentos

7.- DEFINICIONES

7.1.- COMUNICACIÓN.- Es el proceso mediante el cual se emite información lógica, clara y oportuna, entre un emisor y uno o varios receptores, ya sea en forma oral, escrita o cualquier otro medio con la finalidad de que exista una retroalimentación.

7.2.- PARTES INTERESADAS.- Son aquellas personas que se encuentran involucradas por el desempeño del (SGC) de CAPROME.

8.- RESPONSABILIDADES

Del Coordinador de Recursos Humanos y/o Coordinador ISO 9000

- Coordinar las actividades de comunicación a todo el personal de la organización
- Actualizar el presente procedimiento para su buena aplicación.
- Asegurar el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento

De los responsables de área:

- Asegurar que se apliquen los mecanismos de este proceso, durante la planeación, desarrollo, implementación, verificación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad
- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.


De todo el personal que participa en el Sistema de Gestión de Calidad:

- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PRH-5.5.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
EMISOR		Inicio de Procedimiento.
	1.	Identifica necesidades de comunicación.
	2.	Traduce los requerimientos a comunicar.
	3.	Establece los mecanismos de comunicación a utilizar (carteles, Pizarrón, memorándum, platicas, trípticos, cuadro informativo, Mantas, Etc.)
		¿El medio es modalidad escrita?
		NO: Transmite información verbalmente pasa actividad 5.
		SI: Pasa actividad 4.
RECEPTOR	4.	Transmite la información a través de un escrito (informe)
	5.	Capta la información (informe), Ya sea de manera escrita o de forma verbal.
	6.	Revisa y analiza al información recibida (informe)
	7.	Identifica los requerimientos de la información
		¿La información es completa y congruente?
		SI: pasa a actividad 9.
		NO: Pasa a actividad 8.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocetas y Proyectos Metálicos de Hidaigo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PRH-5.5.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

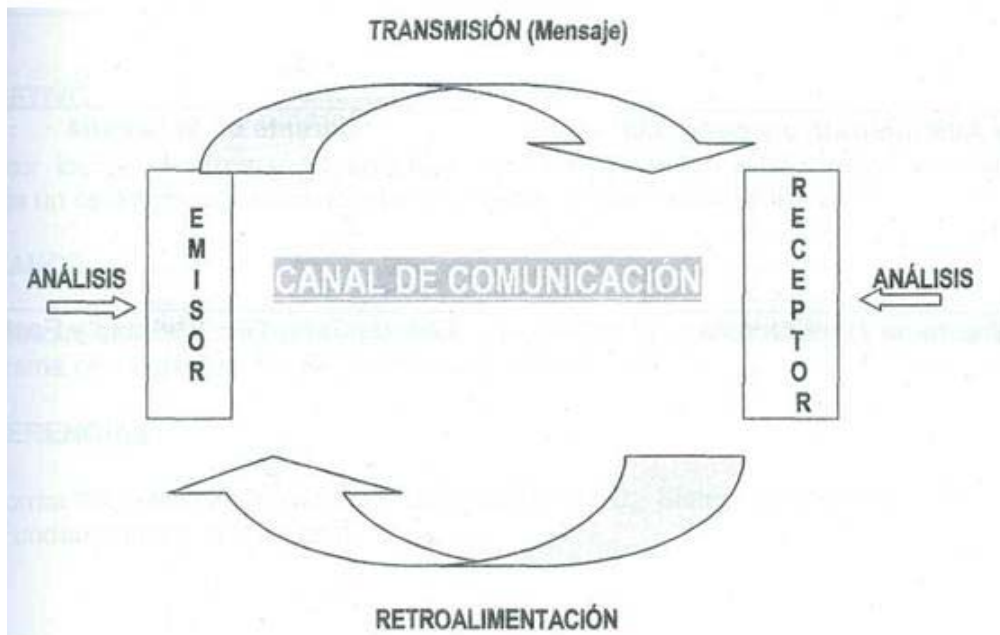
10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Carpeta de Comunicaciones	Coordinador de Recursos Humanos	Papel	Archivero	Carpeta	Por fecha	3 meses	1 año	Dstrucción.

11.- ANEXOS

La comunicación efectiva es lograda considerado esta como un proceso, en el cual se identifican diferentes etapas, que permiten transmitir y recibir información clara, veraz y oportuna en todos los niveles de la organización y partes interesadas:


CICLO DE COMUNICACION



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. Administrativa y Comercial
2	Gcia. Ingeniería
3	Gcia. de Manufactura
4	Gcia. de Serv. Téc. Calidad y postventa
5	Recursos Humanos

AUTORIZACIONES

Gerente Administrativo y comercial

Gerente de Ingeniería


Gerente de Manufactura

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocenas y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

2.- CONTENIDO

SECCIÓN

DESCRIPCIÓN

PÁGINA

1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Desarrollo	5
9	Control de documentos	9
10	Anexos	10

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Establecer los parámetros y lineamientos que nos permitan elaborar los procedimientos dentro de un estándar normalizado y de acuerdo a la Norma ISO 9001:2000.

5.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las gerencias y todos los departamentos que conforman el organigrama oficial declarado por CAPROME S.A. de C.V.


6.- REFERENCIAS

6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.

6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.

7.- DEFINICIONES

7.1.- CAPROME.- CAPROME S.A. de C.V. Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo Sociedad Anónima de Capital Variable.

7.2.- OBJETIVO.- Se refiere a la finalidad del procedimiento o instrucción de trabajo, o sea, el propósito que se persigue en la implantación de éstos documentos.

7.3.- ALCANCE.- Se refiere a los límites de trascendencia y al grado de penetración del documento en cada una de las áreas que conforman el organigrama oficial de la empresa. Define el campo de aplicación.

7.4.- REFERENCIAS.- Son todos aquellos documentos que son auxiliares tanto en la elaboración de un procedimiento y/o instrucción de trabajo como en la aplicación de los mismos

7.5.- DEFINICIONES.- Son las determinaciones de la comprensión ó contenido de un concepto con objeto de fijar con claridad, exactitud y precisión la significación de tal concepto.


7.6.- PROCEDIMIENTO.- Es la descripción del desarrollo de la actividad o trabajo y en esencia debe responder a las preguntas ¿QUIEN HACE QUE?, ¿CUANDO REALIZA LA ACTIVIDAD? El contenido del procedimiento debe BOSQUEJAR la SECUENCIA y el FLUJO entre personas y áreas involucradas.

7.7.- INSTRUCCIÓN DE TRABAJO.- Es la descripción detallada del trabajo realizado en una función de la compañía. Las instrucciones de trabajo responden a la pregunta ¿COMO SE HACE EL TRABAJO? Puede incluir información relevante de especificaciones del producto, métodos empleados, equipos o materiales usados y SECUENCIA DE OPERACIONES.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

7.8.- CONTROL DE DOCUMENTOS.- Este concepto se refiere a quienes son los responsables de mantener los documentos, datos y registros tanto administrativos como operativos que están dentro de la amplitud de los procedimientos y/o instrucciones de trabajo, así como de asegurarse de que los documentos, datos y registros relevantes estén debidamente actualizados donde se necesitan y cuando se necesiten por el personal, para hacer correctamente su trabajo y del retiro inmediato de la documentación obsoleta de todos los puntos de distribución y uso, así como también al tiempo de retención solo cuando se trate de registros.

7.9.- MANTENER.- Acción que nos permite conservar una información, darle actualización y permanencia definida.

7.10.- ANEXOS.- Son todos aquellos formatos que se utilizan en el momento de ejecutar el procedimiento y/o instrucción de trabajo. Estos deberán estar identificados con un número determinado.

7.11.- FORMATO.- Es la forma, tamaño y dimensiones de un documento.

7.12.- EDICIÓN.- Impresión de un documento para su publicación.

7.13.- PUBLICACIÓN.- Difundir y hacer notoria y manifiesta una información mediante un documento u otro medio (escrito o electrónico) a la organización.

7.14.- EMISIÓN.- Conjunto de documentos que se crean para ponerlos en circulación.

7.15.- EMISOR.- Responsable de producir y poner en circulación un documento.

8.-RESPONSABILIDADES


De los Gerentes:

- Asegurarse que se cumpla con todos los lineamientos descritos en el Procedimiento de Procedimientos

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocenas y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

Del personal que elabora y emite información ISO 9000:

- Seguir los lineamientos descritos en el Procedimiento de Procedimientos.

9.- DESARROLLO

8.1.- DESIGNACIÓN DE CLAVES A CADA DEPARTAMENTO.- Se designan claves a cada uno de los departamentos componentes del organigrama oficial de CAPROME. Las cuales serán usadas en la generación de números de Formatos, Procedimientos, Instrucciones de trabajo, Estándares de Ingeniería y Manuales.

No.	. D E P A R T A M E N T O .	CLAVE
1	Gerencia administrativa y comercial	GV
2	Gerencia de Ingeniería	GI
3	Gerencia de Manufactura	GM
4	Gerencia de Serv. Téc Calidad y postventa	GST
5	Contabilidad y Finanzas	CF
6	Recursos Humanos	RH
7	Planeación y Programación	PP
8	Aseguramiento de Calidad	QA
9	Facturación y Cuentas por Cobrar	FCC
10	Compras	C
11	Almacén	A
12	Mantenimiento	MN


8.2.- DESIGNACIÓN DE NÚMEROS POR CLAVE DE DEPARTAMENTO.- Las designaciones de números están clasificados de la siguiente forma:

- a) Para FORMATOS: **F**
- b) Para PROCEDIMIENTOS: **P**
- c) Para INSTRUCCIONES DE TRABAJO: **I**
- d) Para ESTANDARES DE INGENIERIA: **EIC**
- e) Para MANUALES TECNICOS: **MC**

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

8.3.- NOMENCLATURA DE LOS NÚMEROS ASIGNADOS A CADA FORMATO, PROCEDIMIENTO, INSTRUCCIÓN DE TRABAJO, ESTANDAR DE INGENIERIA Y MANUAL TECNICO.

Los números se componen de la siguiente forma:

Para FORMATOS.- Los números se componen de la letra **F** seguido de la clave del departamento o área y posteriormente de un guión y de un número asignado consecutivo de dos dígitos.

F + CLAVE DEPARTAMENTO – NUMERO CONSECUTIVO

Para PROCEDIMIENTOS.- Los números se componen de la letra **P** seguido de un guión y de la clave del departamento o área y de un número asignado consecutivo de dos dígitos.

P +CLAVE DEPARTAMENTO – NUMERO CORRESPONDIENTE - NUMERO A LA NORMA ISO 9001 CONSECUTIVO

Para INSTRUCCIONES DE TRABAJO.- Los números se componen de la letra **I** seguido de un Guión y de la clave del departamento o área y de un número asignado consecutivo de dos dígitos.

I +CLAVE DEPARTAMENTO – NUMERO CORRESPONDIENTE - NUMERO A LA NORMA ISO 9001 CONSECUTIVO

Para ESTANDARES DE INGENIERIA- Los números se componen de la letra **EIC** seguido de un Guión y de un número asignado consecutivo de dos dígitos.


EIC-No. CONSECUTIVO

Para MANUALES TECNICOS- Los números se componen de la letra **MC** seguido de un Guión y de un número asignado consecutivo de dos dígitos.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

MC-No. CONSECUTIVO

8.4.- ASIGNACIONES DE NUMEROS PARA FORMATOS, PROCEDIMIENTOS, INSTRUCCIONES DE TRABAJO, ESTANDARES DE INGENIERIA Y MANUALES TECNICOS.

Cada gerencia, departamento o área que requiera números para identificar sus Procedimientos, Instrucciones de trabajo, Formatos, Estándares de ingeniería o Manuales técnicos, los solicita verbalmente al responsable de la Gerencia de Serv. Téc. Calidad y Postventa. y éste asigna los números correspondientes según sea el caso y requisita debidamente los formatos FGST-01, FGST-03 y/o FGST-04. El originador de Formatos, Procedimientos, Instrucciones de trabajo o Estándares de ingeniería se asegura que los números asignados a estos documentos sean correctamente aplicados acorde a éste procedimiento.

El responsable de la Gerencia de Serv. Téc. Calidad y Postventa mantiene los registros del control para las asignaciones mencionadas en éste procedimiento haciendo uso de los formatos FGST-01, FGST-03 y FGST-04.

8.5.- FORMATO PARA DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES DE TRABAJO.

Todos los procedimientos o instrucciones de trabajo deben ser generados utilizando el formato FGST-03 que tiene las siguientes características:

a) Contiene un recuadro de tres columnas de línea doble o sencilla, la primera con un ancho de 35 mm. aprox., la segunda con 105 mm aprox. y la tercera con 35 mm aprox. con una altura cada una de ellas de 30 mm. Aproximadamente.


b) La primera columna contiene el logotipo oficial de CAPROME en blanco y negro o de color institucional CAPROME con dimensiones igual al presentado en el formato FGST-03.

c) La segunda columna tiene tres renglones, en el primer renglón contiene las inscripciones "NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO O INSTRUCCIÓN DE TRABAJO", el segundo contiene la palabra "NÚMERO" y el tercer renglón está dividido en dos secciones; la primera sección contiene la leyenda "ÁREA RESPONSABLE" y la segunda sección contiene la "FECHA DE PUBLICACIÓN" con letra "Times New Roman" o Arial" No. 10 en cada renglón.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocierías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

d) La segunda columna tiene tres renglones y contiene las inscripciones “PAGINA ___DE___ ““REVISIÓN”, “EDICIÓN”, “ELABORÓ” y “REVISÓ” con letra “Times New Roman o Arial” No. 10 distribuidas como indica el formato FGST-03.

e) En la parte inferior del formato FGST-03 tiene la leyenda:

“IMPORTANTE: Los dibujos especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada”. _____ FGST-03

f) El número de formato FGST-03 está inscrito en la parte inferior derecha con letra “Times New Roman o Arial” No. 12 en negrita.

g) Todas las paginas de los procedimientos o instrucciones de trabajo generados para CAPROME deberán contener el formato FGST-03

8.6.- ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES DE TRABAJO.-

El contexto de los procedimientos e instrucciones de CAPROME tiene el siguiente contenido:

SECCION	DESCRIPCIÓN
1.0	Lista de distribución
2.0	Contenido
3.0	Control de revisiones
4.0	Objetivo
5.0	Alcance
6.0	Referencias
7.0	Definiciones
8.0	Responsabilidades
9.0	Desarrollo
10.0	Control de registros
11.0	Anexos


Cada uno de los números de sección y sus descripciones se escriben con letra mayúscula tipo “Times New Roman o Arial” No. 12 en negrita.

En cada desarrollo de cada sección se usa letra tipo “Times New Roman o Arial” No. 12.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

La sección **1.0 LISTA DE DISTRIBUCIÓN** contiene una tabla que indica el número de copia controlada asignada y el nombre del área a la que fue asignada dicha copia controlada, así como las firmas de autorización correspondientes.

Las firmas de autorización están establecidas de la siguiente forma:

- En la emisión del Manual de Calidad, Procedimiento de Procedimientos y Procedimiento de Publicación de Documentos las firmas del Gerente de Ventas, Gerente de Ingeniería, Gerente de Manufactura y Gerente de Servicio Técnico Calidad y Postventa
- En la emisión de cualquier otra documentación las firmas del Gerente de Ventas el Gerente del área emisora y el Gerente de Serv. Téc. Calidad y Postventa-

La sección **3.0 CONTROL DE REVISIONES** encierra una tabla que indica la fecha de la última revisión, el número de sección revisada, la pagina (s) revisada (s), el número de revisión y la descripción de la revisión. Cuando el documento es publicado por primera vez se escribe por única vez en la tabla los siguientes datos:

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Fecha Publicación	Todas	Todas	00	Primera Edición

10.- CONTROL DE DOCUMENTOS


La Gerencia de Serv. Tec. Calidad y Postventa mantiene los registros de los números asignados a cada uno de los Formatos, Procedimientos y o Instrucciones de Trabajo y Estándares de Ingeniería. Los archivos de dichos registros serán conservados indefinidamente por dicha Gerencia.

Cada uno de los departamentos originadores de procedimientos, instrucciones de trabajo, formatos y estándares de ingeniería son responsables de llevar registros de uno de sus documentos así como de mantenerlos actualizados cada vez que sean éstos modificados. Los archivos de dichos registros serán conservados indefinidamente por el departamento correspondiente.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.


11.- ANEXOS


- 1.-Lista de números asignados a formatos, **FGST-01.**
- 2.- Lista de números asignados a Procedimiento e Instrucciones de Trabajo, **FGST-02.**
- 3.- Formato único de emisión de Procedimientos e Instrucciones de Trabajo, **FGST-03.**
- 4.- Lista de números asignados a Estándares de Ingeniería y Manuales Técnicos, **FGST-04.**

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGST-4.2.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. SERV. TEC. CALIDAD Y POSTVENTA.	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE:		PAGINA: DE
	NUMERO:		REVISIÓN: EDICIÓN:
	ÁREA RESPONSABLE:	FECHA DE PUBLICACIÓN:	ELABORÓ: REVISÓ:

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a Frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST- 03

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PROVISIÓN DE RECURSOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PCF-6.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GERENCIA ADMINISTRATIVA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. Administrativo Comercial
2	Gcia. de Ingeniería
3	Gcia. de Manufactura
4	Gcia. de Serv. Téc. Calidad y postventa
5	Recursos Humanos
6	Contabilidad y Finanzas
7	Depto. de Facturación y Ctas. Por cobrar
8	Depto. de Compras

AUTORIZACIONES

Gte. Administrativo comercial

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa

Gerente de Ingeniería

Gerente de Manufactura

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PROVISIÓN DE RECURSOS		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PCF-6.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GERENCIA ADMINISTRATIVA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	3
9	Desarrollo	4
10	Control de registros	6
11	Anexos	7

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Determinar los lineamientos a cumplir en el proceso de Contabilidad y Finanzas, administrando el manejo de los recursos financieros, tratando de optimizar y ahorrar tiempos para alcanzar el punto de equilibrio que la CAPROME espera.


5.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a las actividades relacionadas con la Contabilidad y Finanzas (Provisión de Recursos), desde la revisión de saldos, recepción de facturas, entrega de cheques, provisión de recursos y considera el personal que participa en las actividades descritas en este procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PROVISIÓN DE RECURSOS		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PCF-6.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GERENCIA ADMINISTRATIVA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.

7.- DEFINICIONES

- 7.1.- CONTABILIDAD.- Sistema adoptado para llevar la cuenta y razón en las oficinas públicas y particulares
- 7.2.- PROVISIÓN.- Providencia o disposición conducente al logro de algo.
- 7.3.- PROVEEDOR.- Persona o empresa que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades, etc.
- 7.4.- COMPRA.- Acción y efecto de comprar o adquirir un bien o servicio.

8.- RESPONSABILIDADES

Del Gerente de Administración:

- Coordinar las actividades contables y autorización en la provisión de recursos.

Del Contador:

- Controla las actividades contables, estados financieros y provisión de recursos.
- Genera, revisa, llenado y controla los registros derivados de este procedimiento.
- Asegura el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

De todo el personal participante de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad:

- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PROVISIÓN DE RECURSOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PCF-6.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GERENCIA ADMINISTRATIVA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G

9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
		Inicio de Procedimiento.
		SALDOS
CONTADOR	1.	Revisa saldos en las diferentes Cuentas (Bancos), para verificar el flujo de efectivo diariamente.
	2.	Registra los ingresos y egreso de la semana en el control.
	3.	Presupuesta los gastos a realizarse semanalmente y los pasa a autorización.
DIRECTIVOS	4.	Envía la programación de pagos a los directivos para su revisión y autorización.
CONTADOR	5.	Determinan y autorizan la programación de pagos.
	6.	Programa pagos a proveedores semanalmente.
		PAGO DE FACTURAS
CONTADOR	1.	Recepción de facturas a revisión, elabora el contra recibo y entrega al proveedor.
	2.	Revisa las facturas que cuenten con los datos fiscales correctos, así como los importes establecidos con el proveedor.
	3.	Liquida las facturas de acuerdo al flujo de efectivo y a los días de crédito establecidos por el proveedor.
	4.	Elaboración de cheques con los datos correctos

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PROVISIÓN DE RECURSOS		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PCF-6.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GERENCIA ADMINISTRATIVA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
PROVEEDOR.		estipulados en la factura.
	5.	Entrega de cheque al proveedor, se le solicita firma de la póliza de cheque para amparar su entrega de cheque.
CONTADOR	6.	Firma la póliza de cheque y recibe cheque
		CONTABILIDAD DE GASTOS
SOLICITANTE	1.	Recopila y organiza todas las pólizas de cheque para su oportuno registro.
	2.	Solicita al proceso de ventas la relación de ventas mensuales para así registrarlas.
	3.	Solicita al proceso Almacén la relación de compras efectuadas en el mes así como el monto del inventario mensual para su oportuno registro.
	4.	Solicita al proceso de Recursos humanos la relación de nominas semanales para el registro correcto y oportuno.
	5.	Solicita la comprobación de los gastos realizados durante el mes por los directivos, denominado gastos por comprobar.
	6.	Realiza la contabilidad de los egresos y compara contra los ingresos prepara el estado contable y lo tiene listo para cuando sea solicitado demostrar la contabilidad.
CONTADOR	1.	PROVISIÓN DE RECURSOS Solicita el recurso por medio de una orden de compra,

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PROVISIÓN DE RECURSOS		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PCF-6.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GERENCIA ADMINISTRATIVA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
		solicitud de cheque o solicitud de reembolso.
	2.	Recibe la Orden de compra verifica el monto requerido, material a comprar y autorizado por el Gerente del proceso; pasa actividad 5.
	3.	Recibe la solicitud de cheque, verifica el monto requerido, datos del proveedor, fecha de realización, concepto y autorización del Gerente del proceso. Pasa actividad 5.
	4.	Recibe la solicitud de reembolso, verifica el monto de reembolso, concepto y autorización del Gerente del proceso; pasa actividad 5.
	5.	Realiza el cheque por la cantidad solicitada y genera la póliza de cheque para su entrega.
	6.	Entrega Cheque al solicitante y firma la póliza del cheque recibido.
	7.	En caso de ser efectivo, prepara el monto solicitado y la entrega al solicitante quien firma un vale de recibo.
	8.	Archiva los registros derivados de este procedimiento y los conserva para cualquier consulta.
		Fin de Procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PROVISIÓN DE RECURSOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PCF-6.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GERENCIA ADMINISTRATIVA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/ Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Control de saldos	Contador	Papel / medio eléctrico	Fólder o carpeta electrónico	Carpeta o archivero	Por mes.	1 año	5 años	Respaldo de información en medio electrónico y Destrucción en papel.
Programa de pagos	Contador	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por semana.	1 año	5 años	Destrucción en papel.
Facturas	Contador	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por proveedor y año	1 año	5 años	Se conservan en el archivo muerto.
Póliza de cheques	Contador	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por numero de póliza o cheque	1 año	5 años	Respaldo de información medio electrónico.
Solicitud de cheques	Contador	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por semana.	1 año	5 años	Destrucción en papel.
Solicitud de reembolso	Contador	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por semana.	1 año	5 años	Destrucción en papel.

11.- ANEXOS

- 1.- Diagrama de Flujo
- 2.- Control de saldos (según programa de bancos)
- 3.- Programa de pagos (según programa Caprome)
- 4.- Facturas (según proveedor)
- 5.- Póliza de cheques (según banco)
- 6.- solicitud de cheques (según banco)
- 7.- Solicitud de reembolso FCF-01

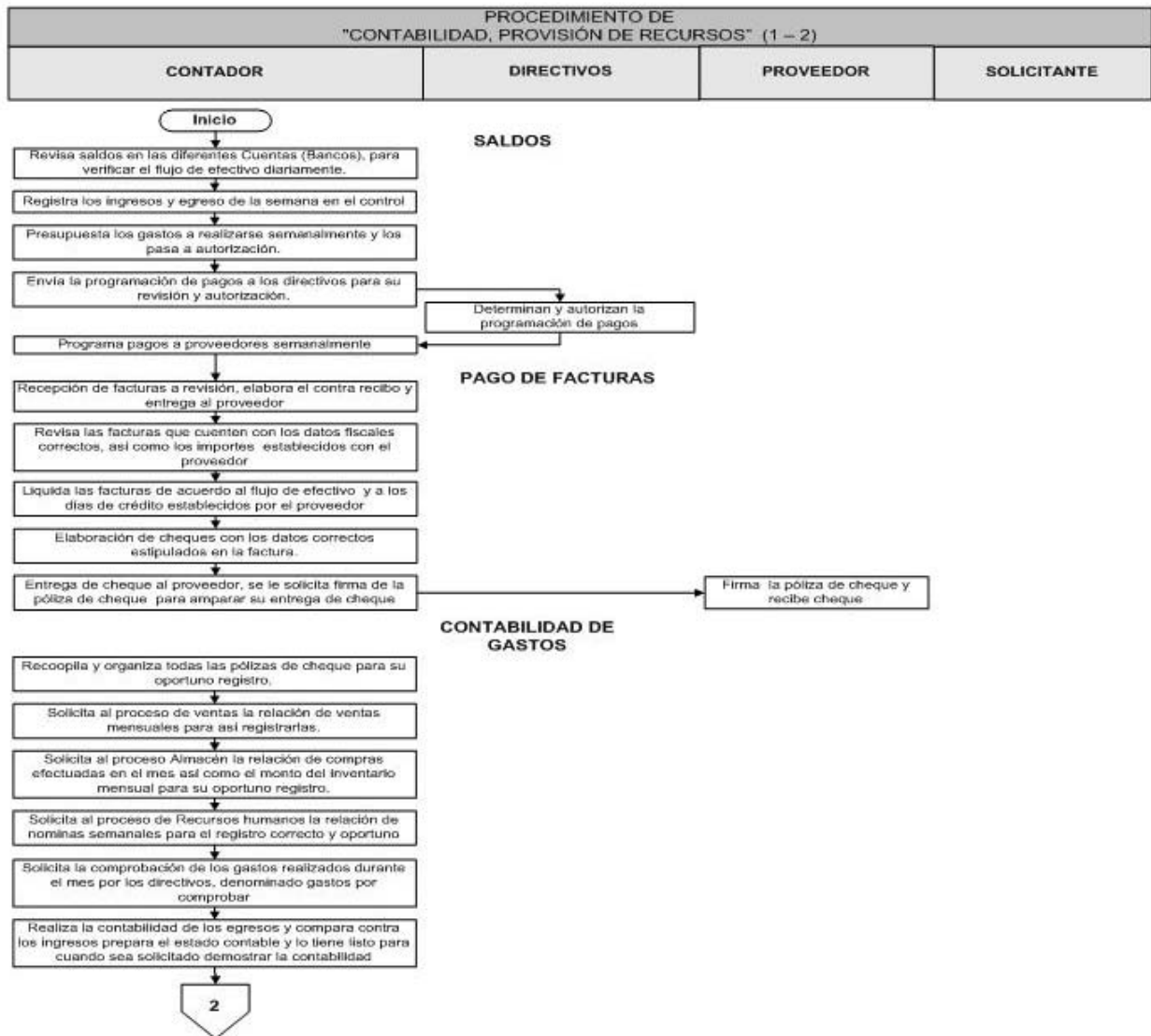
IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE PROVISIÓN DE RECURSOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PCF-6.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GERENCIA ADMINISTRATIVA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G

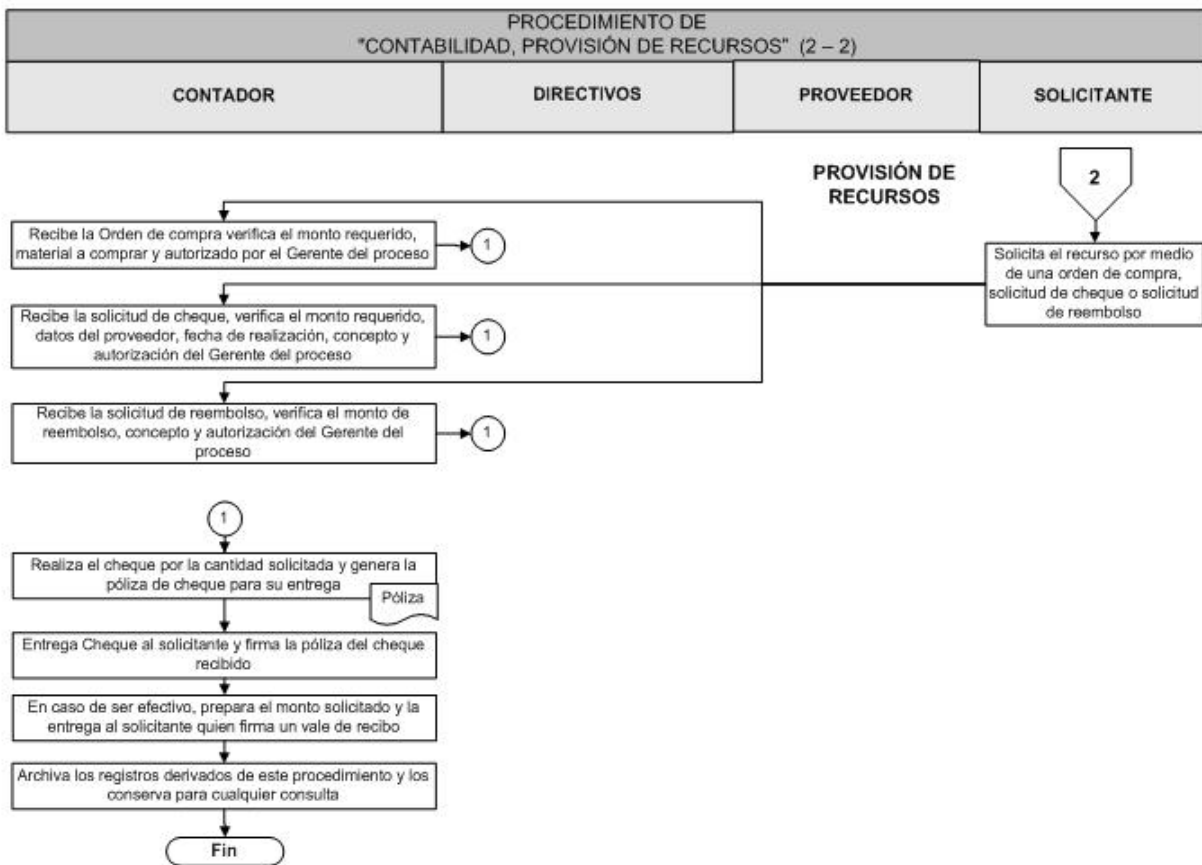
1.- Diagrama de Flujo



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL	PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PRH-6.2.2-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PRH-6.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. Administrativa Comercial
2	Gcia. de Ingeniería
3	Gcia. de Manufactura
4	Gcia. de Serv. Téc. Calidad y postventa
5	Contabilidad y Finanzas
6	Recursos Humanos
7	Planeación y Programación
8	Aseguramiento de Calidad
9	Depto. de Facturación y Ctas. Por cobrar
10	Depto. de Compras
11	Depto. de Almacén

AUTORIZACIONES

Gte. Administrativo comercial

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa


Gerente de Ingeniería

Gerente de Manufactura

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PRH-6.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	5
10	Control de registros	9
11	Anexos	10

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el proceso de Capacitación, que integra el Sistema de Gestión de Calidad y que ayude a definir sus responsabilidades en CAPROME, S.A. de C.V.


5.- ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todo el personal que esta involucrado en el proceso de Capacitación, que integra el Sistema de Gestión de Calidad.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PRH-6.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.

7.- DEFINICIONES

7.1.- MANUAL DE PERFILES DEL PERSONAL: Es el documento que a través del perfil y descripción de puestos los rasgos y características profesionales de un puesto en relación con un trabajo determinado, este ha sido desarrollado por CAPROME, para asegurar que cuenta en todo momento con las personas adecuadas para su funcionamiento y desenvolvimiento.

7.2.- CAPACITACIÓN.- Proceso mediante el cual se adquieren nuevos conocimientos, habilidades o modifican actitudes, que permiten al trabajador desarrollar su labor y resolver los problemas que se le presenten durante su desempeño laboral.

7.3.- COMPETENCIA.- Actitudes organizacionales y técnicas, relaciones y valores que hacen posible que organizaciones, grupos e individuos de cualquier nivel lleven a cabo funciones y logren con el tiempo sus objetivos de desarrollo, conocimientos, habilidades, experiencia y educación requeridos para cubrir un puesto en CAPROME.

7.4.- NIVEL EDUCATIVO.- Es el grado académico necesario para desempeñar la función.


7.5.- CONOCIMIENTO.- Es el capital intelectual, en las organizaciones de la información, es la parte importante de éstas y está constituido por el saber y la preparación que las personas tienen en su mente

7.6.- HABILIDADES.- Es la destreza o capacidad inherentes o desarrolladas para llevar a cabo una actividad.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PRH-6.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

7.7.- EXPERIENCIA.- Conocimiento adquirido a través del tiempo gracias a la práctica y la observación.

7.8.- DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN (DNC).- Proceso a través del cual se comparan los requisitos para cubrir el puesto contra lo que cuenta el ocupante del mismo, con el objeto de encontrar las áreas de desarrollo que requiere el trabajador.

7.9.- PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.- Agenda de los procesos didácticos que llevará a cabo la organización para proporcionar a sus integrantes, los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para un buen desempeño en sus puestos.

8.- RESPONSABILIDADES

De la Dirección:

- Asegurar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.
- Proveer de los recursos necesarios para su aplicación.

Del Coordinador de Recursos Humanos:

- Asegurar el cumplimiento del presente procedimiento.
- Realizar la Detección de Necesidades de Capacitación del personal.
- Mantener actualizado el programa de capacitación.
- Conservar todos los registros derivados del presente procedimiento.


Del Personal de CAPROME:

- Cumplir con los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PRH-6.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G


9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCIÓN
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS		Inicio de Procedimiento.
	1.	Realiza las correcciones de las descripciones de puesto del personal y se establecen los criterios de competencia requeridos para el personal.
	2.	Mantiene los registros que demuestran tal competencia del personal.
		DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	3.	Envía anualmente (diciembre), la detección de necesidades de capacitación a cada uno de los responsables de los procesos para su llenado.
RESPONSABLES DE LOS PROCESOS	4.	Recibe el formato y describe las necesidades de capacitación de él y su personal...
	5.	Entregan al Coordinador de recursos humanos la detección de necesidades.
		PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	6.	Recibe y elabora con base a las Detección de necesidades recibidas por los responsables de los procesos un programa de capacitación.
	7.	Busca opciones de forma interna y externa para programar capacitación.
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	8.	Solicita presupuesto a contabilidad para ser considerado

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PRH-6.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
DIRECTOR GENERAL	9.	Elige los capacitadores y anexa al programa de capacitación, realiza correcciones o elige nuevos capacitadores.
	10.	Presenta el programa de capacitación al Director y determinan las prioridades de la empresa y los recursos asignados a capacitación.
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	11.	Recibe programa de capacitación y lo verifica: Es correcto el programa de capacitación: SI: pasa a la actividad 15. NO: Solicita corrección, Pasa actividad 12.
	12.	Autoriza el programa de capacitación anual.
	13.	Notifica a los Gerentes y/o Coordinadores el programa autorizado. <u>Reprogramaciones</u>
	14.	En caso, de existir alguna cancelación del curso debido a causas ajenas o prioridades de CAPROME se tiene que reprogramar de manera inmediata en el siguiente ciclo de capacitación.
	15.	Da seguimiento al programa de capacitación, así como la reprogramación de cursos.
	16.	Revisa al finalizar el mes, los cursos programados en el siguiente mes e informa mediante oficio o correo electrónico a los Gerentes o Jefes de grupo y/o responsable de área, para que informen al personal participante.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PRH-6.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	17.	Alta de Cursos. En caso de existir la necesidad de un curso adicional a los programados inicialmente en el programa de capacitación, el Gerente del proceso y/o responsable del proceso tiene que presentar la cotización firmada del curso por el Director para su programación.
	18.	CURSOS PLÁTICAS O CONFERENCIAS. Al efectuarse algún evento tales como: un curso, difusión, plática o conferencia; sean estos de manera interna o externa y que sirva para demostrar competencia, efectividad o asistencia, es su responsabilidad entregar la lista de asistencia para su registro.
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	19.	Al finalizar cualquier curso interno o externo entrega a los participantes una evaluación del curso para su llenado y posteriormente sus reconocimientos o diplomas.
	20.	EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD En coordinación con el jefe inmediato del personal capacitado realiza la evaluación de la efectividad de la capacitación anualmente mediante la evaluación del desempeño, en el cual evalúa la capacitación contra el desempeño en el área de trabajo.
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	21.	Además elabora un reporte anual con el seguimiento de la capacitación de todo el personal entrenado.
	22.	CONCIENTIZACIÓN Realiza actividades (tales como pláticas, juntas, póster o folletos, etc.) para sensibilizar al personal que afecta la calidad.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidaigo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PRH-6.2.2-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
	23.	Realiza evaluaciones periódicas con el fin de asegurar que el personal esta conciente de sus actividades y de su importancia en la calidad.
	24.	Conserva todos los registros derivados de este procedimiento para su consulta. Fin de Procedimiento.

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico	
Programa de Capacitación	Coordinador de Recursos Humanos	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por fecha	1 año	1 año	Dstrucción
Lista de asistencia	Coordinador de Recursos Humanos	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por nombre del curso y fecha	1 año	1 año	Dstrucción
Evaluación del curso	Coordinador de Recursos Humanos	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por nombre del curso y fecha	1 año	1 año	Dstrucción
Evaluación del desempeño	Coordinador de Recursos Humanos	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por nombre de trabajador y fecha	1 año	1 año	Dstrucción


11.- ANEXOS

- 1.-Diagrama de flujo
- 2.-Detección anual de necesidades FRH-18
- 3.-Programa de capacitación FRH-19
- 4.-Lista de asistencia FRH-13
- 5.-Evaluación del curso FRH-16
- 6.-Evaluación del desempeño FRH-17

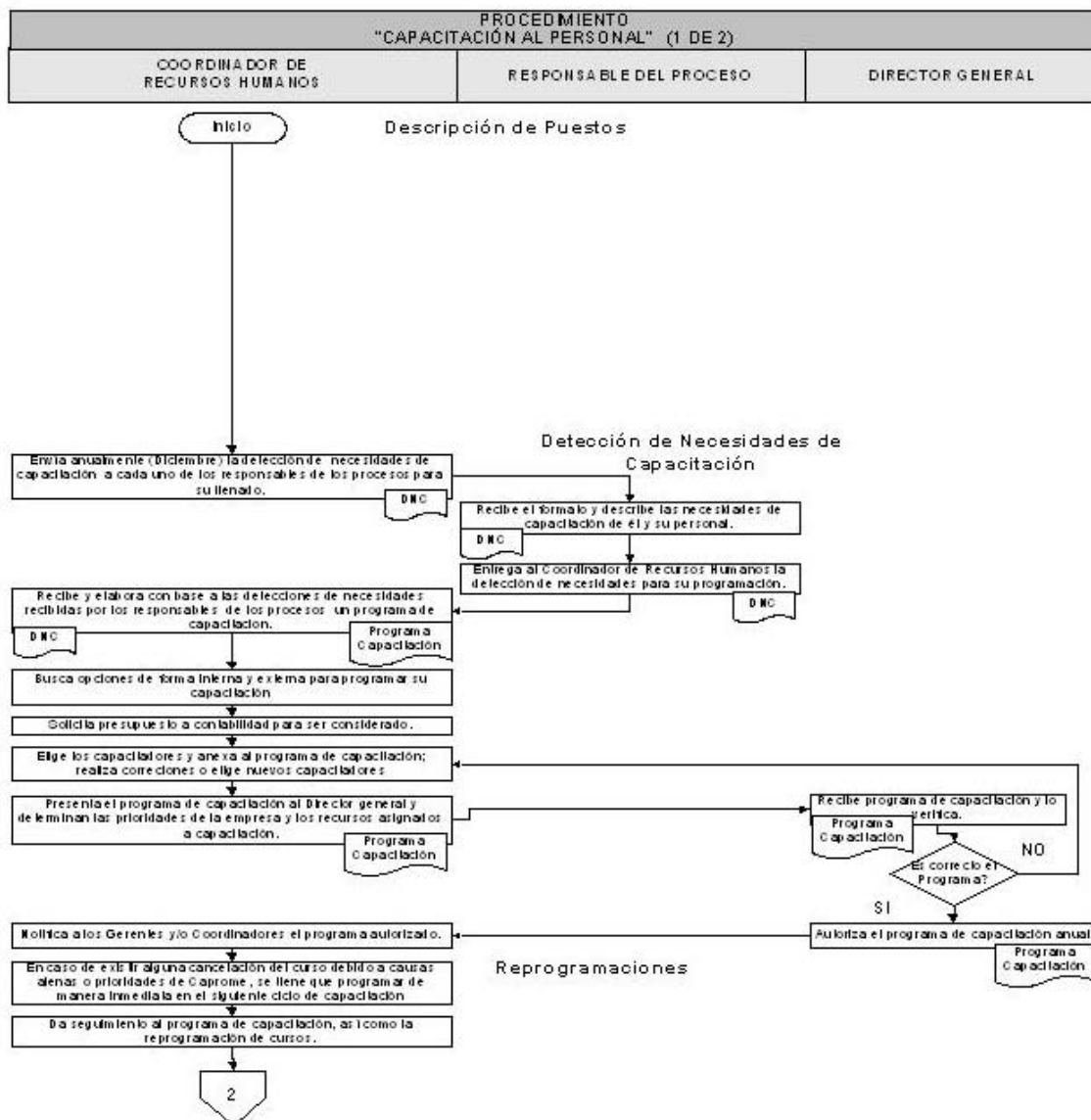
IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL	PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PRH-6.2.2-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

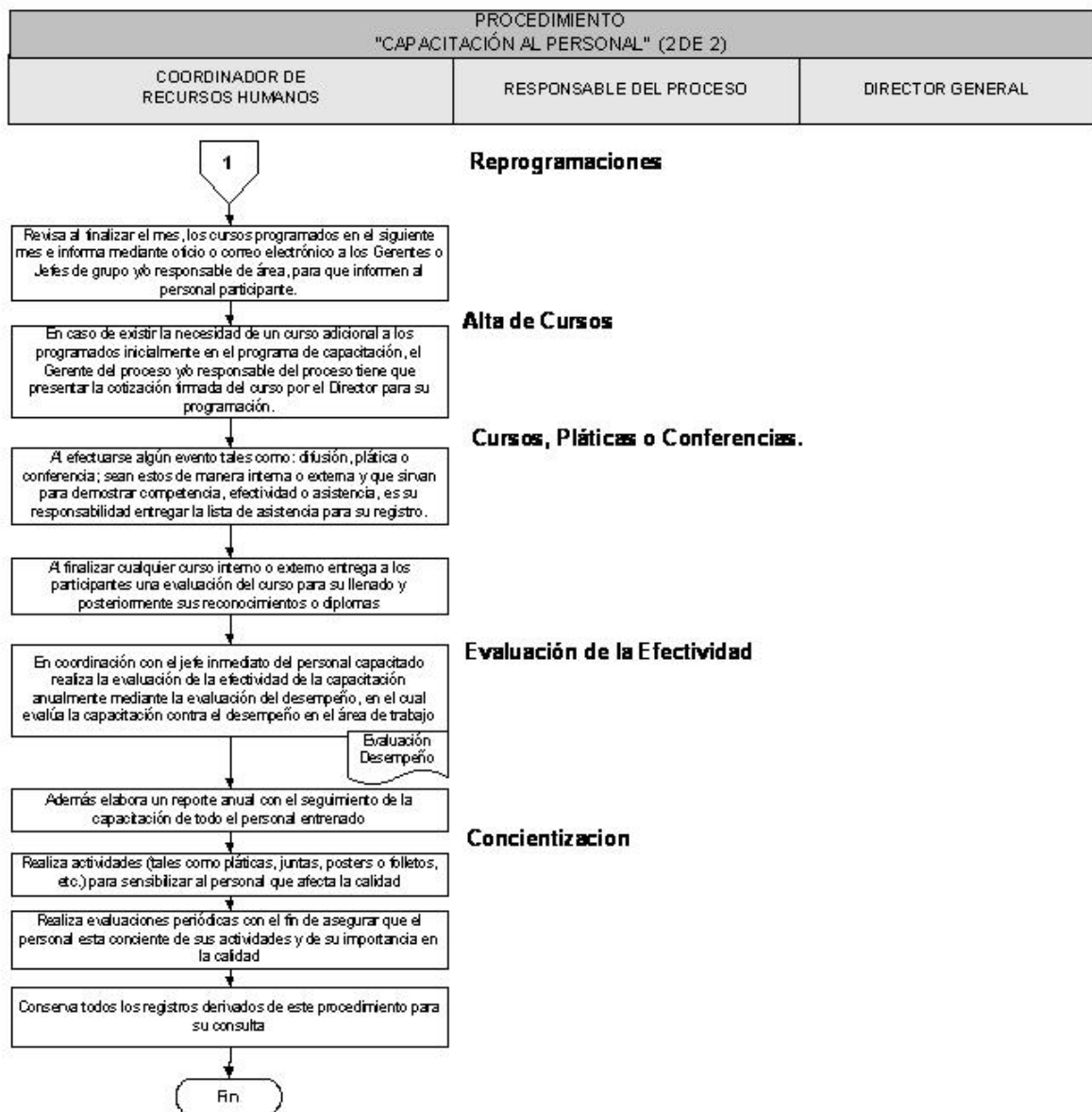
1.-Diagrama de Flujo



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL	PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PRH-6.2.2-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



NOMBRE: COMERCIALIZACIÓN DE CARROCERÍAS, REMOLQUES Y REFACCIONES.		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PGM-7.2.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE VENTAS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. Administrativa Comercial
2	Gcia. de Ingeniería
3	Gcia. de Manufactura
4	Gcia. de Serv. Téc. Calidad y postventa

AUTORIZACIONES

Gte. Administrativo comercial

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa

Gerente de Ingeniería

Gerente de Manufactura

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: COMERCIALIZACIÓN DE CARROCERÍAS, REMOLQUES Y REFACCIONES.		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PGM-7.2.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE VENTAS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	3
9	Desarrollo	4
10	Control de registros	7
11	Anexos	8

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Establecer los requisitos y la mecánica para comercializar la línea de productos CAPROME en el mercado nacional y de exportación.

5.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los requerimientos y venta de las carrocerías que ofrece CAPROME en el mercado nacional y de exportación.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: COMERCIALIZACIÓN DE CARROCERÍAS, REMOLQUES Y REFACCIONES.		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PGM-7.2.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE VENTAS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.

7.- DEFINICIONES

- 7.1.- COTIZACIÓN.- Estimar el precio bajo los requerimientos del cliente, particularmente de forma pública, a alguien o algo en relación con un fin determinado.
- 7.2.- PROMOCIÓN.- Conjunto de actividades cuyo objetivo es dar a conocer nuestra línea de productos con el fin de incrementar sus ventas.

8.- RESPONSABILIDADES

Del Gerente de Ventas:

- Definir, medir y controlar el programa de visitas a clientes.
- Generar, revisar y controlar los registros derivados de las ventas.
- Verificar el llenado correcto de los registros aplicables a su área.
- Asegurar el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

Del personal de ventas participante:

- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: COMERCIALIZACIÓN DE CARROCERÍAS, REMOLQUES Y REFACCIONES.		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PGM-7.2.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE VENTAS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
DIRECCIÓN COMERCIAL	1.	<p>Inicio de Procedimiento.</p> <p>PROMOCIÓN</p> <p>Define y difunde las listas de precios y el catalogo de productos "Publico" FGV-06, bajo las cuales se comercializarán las carrocerías, asignando a los Vendedores regionales, los rangos de decisión para descuentos y condiciones especiales en operación a clientes tipo A o situaciones que ameritan su otorgamiento.</p> <p>Nota: sin salirse de la Política Comercial.</p>
VENEDORES REGIONALES	2.	<p>Atienden mediante visitas o por vía telefónica las consultas de los clientes de su zona relacionadas con la cotización de carrocerías o remolques cuando se requiera. En ausencia del Vendedor, la administración de ventas / refacciones (atención a clientes) o la Gerencia de postventa atiende directamente las consultas.</p>
VENEDORES REGIONALES	3.	<p>COTIZACIÓN</p> <p>Obtienen información inicial del cliente en el formato de requerimientos del cliente FGV-05, sobre su giro de negocio, aplicación, datos fiscales para facturación, características y cantidad de las carrocerías; reparaciones y refacciones que necesitan, con lo cual determinan el tipo y modelo de carrocería a cotizar de acuerdo a los modelos y lista de precio vigente.</p> <p>Con la información proporcionada por el Gerente</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: COMERCIALIZACIÓN DE CARROCERÍAS, REMOLQUES Y REFACCIONES.		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PGM-7.2.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE VENTAS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
VENDEDOR REGIONAL	4.	Comercial, determinan la capacidad para cumplir los requerimientos del cliente.
	5.	Quando el modelo existe pero no aparece en la lista de precios, el vendedor solicita el precio a la Gerencia Comercial. Tratándose de nuevos productos, los vendedores informan a la Gerencia de Ingeniería quien acude con el cliente y cumple con lo dispuesto en el procedimiento de "DISEÑO", para determinar su factibilidad de producción, en caso de encontrarse en revisión el desarrollo de nuevo producto, se consulta con la Gerencia de Manufactura y determinan factibilidad del desarrollo y producción.
	6.	
	7.	Quando el cliente requiere una carrocería el Vendedor regional la cotiza en base a los catálogos y listas de precios vigentes que le proporciona la Gerencia comercial (Política comercial).
	8.	La fecha de entrega para cotizar se define revisando el programa de producción o consultándolo directamente con el Gerente Comercial o de Manufactura.
	9.	El vendedor regional envía el formato FGV-02 "Cotización de carrocería CAPROME" y el dibujo general de la carrocería por cada solicitud de precios que atiende de clientes, así como en todos los casos de necesidades de nuevos productos, asegurando que el cliente tenga una idea clara de la carrocería que se está cotizando y/o reparación.
	10.	En caso de cotizar refacciones, existe una lista de precios predeterminada por la dirección y la cual siempre esta disponible por la Jefatura de refacciones,

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo

NOMBRE: COMERCIALIZACIÓN DE CARROCERÍAS, REMOLQUES Y REFACCIONES.		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PGM-7.2.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE VENTAS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
GERENTE DE VENTAS O ADMINISTRADOR DE VENTAS (REFACCIONES)	11.	la cual en cada solicitud del cliente se envía por e-mail, fax, etc. CONFIRMACIÓN DE LA VENTA De los clientes: Cuando una cotización es negociada en sus términos para cerrar la operación, el vendedor regional llena el formato de FGV-07 de "Pedido en Firme" en la misma los acuerdos celebrados, su fecha y nuevamente su firma.
	12.	Recibe del vendedor regional "Orden de Producción" anexando cotización, etc. Y no se procesará si no esta firmado por el vendedor regional, con toda la documentación (dibujos, planos, relación de reparación).
VENDEDOR REGIONAL.	13.	Si la operación incluye condiciones especiales (descuento fuera de la Política Comercial), es anotado y anexado por el vendedor regional, asegurando que no quede ningún asunto pendiente de decisión asimismo, anota las razones o circunstancias de las condiciones especiales.
CLIENTE	14.	La "Orden de Producción" es firmada por el vendedor regional o gerente de servicio y lo entrega al administrador de ventas (Atención a clientes), anexando los formatos de requerimientos del cliente, cotización, ficha de deposito del anticipo, dibujos, carta pedido etc. (cuando proceda).
	15.	La Orden de producción es enviada a la Gerencia de Manufactura quien aplicará el procedimiento de "Planeación de la Manufactura".
		MATERIAL PROPORCIONADO POR EL CLIENTE.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: COMERCIALIZACIÓN DE CARROCERÍAS, REMOLQUES Y REFACCIONES.		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PGM-7.2.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE VENTAS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
VENDEDOR REGIONAL	16.	Quando el cliente proporcione algún equipo para instalarlo en las carrocerías, el Vendedor regional o Gerente de servicio envían al Administrador de ventas (Atención a clientes), el listado del material enviado por el cliente y se mencionará en la orden de producción.
	17.	Es el asignado para que a través de el exista toda comunicación al cliente o en su defecto las diferentes áreas deben canalizar cualquier llamada de los clientes al proceso de ventas, y es el conducto autorizado para dar información de cualquier tipo.
VENDEDOR REGIONAL	18.	Quando las unidades chasis-cabina sean trasladadas y proporcionadas por el cliente a nuestras instalaciones se procederá a aplicar el procedimiento de "Propiedad del cliente" .
ADMINISTRADOR DE VENTAS		MODIFICACIONES AL PEDIDO, ORDEN DE COMPRA O CONTRATO.
VENDEDOR REGIONAL	19.	Solicitada por el cliente Recibe por escrito del cliente en el formato FGV-06 de la solicitud de modificación a la carrocería convenida, se anexa a la "Orden de producción" y entrega tal información al administrador de ventas, ingeniería y manufactura.
	20.	Informa al Vendedor regional o Gerente de servicio en un plazo no mayor de 3 días hábiles, si la modificación al producto es factible así como la variación en costo y fecha de entrega que represente.
	21.	Anota y envía en el documento que recibió por parte de el cliente, la respuesta a su solicitud de modificación y los cambios que se suscitarán dentro del pedido.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: COMERCIALIZACIÓN DE CARROCERÍAS, REMOLQUES Y REFACCIONES.		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PGM-7.2.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE VENTAS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
	22.	Envía Formato de entrega de unidades al departamento de QA Fin de Procedimiento.

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Cotización FGV-02	Vendedor Regional	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por Cliente o nombre del proyecto.	1 año	2 años	Respaldo de información electrónica y Destrucción en papel.
Orden de producción FGV-03	Vendedor Regional	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por Cliente y/o número de Orden de producción.	1 año	2 años	Respaldo de información electrónica y Destrucción en papel.
Solicitud de embarque de refacciones FGV-04	Vendedor Regional	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por número de embarque.	1 año	2 años	Respaldo de información electrónica y Destrucción en papel.
Requerimientos del cliente FGV-05	Vendedor Regional	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por nombre del cliente y/o cotización.	1 año	2 años	Respaldo de información electrónica y Destrucción en papel.
Entrega de unidades Fgv-01	Vendedor Regional	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por nombre del cliente y/o cotización.	1 año	2 años	Respaldo de información electrónica y Destrucción en papel.
Pedido en firme FGV-07	Vendedor Regional	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por nombre del cliente y/o cotización.	1 año	2 años	Respaldo de información electrónica y Destrucción

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: COMERCIALIZACIÓN DE CARROCERÍAS, REMOLQUES Y REFACCIONES.		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PGM-7.2.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE VENTAS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

								en papel.
Modificaciones al pedido FGV-06	Vendedor Regional	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por nombre del cliente y/o cotización.	1 año	2 años	Respaldo de información electrónica y Destrucción en papel.

11.- ANEXOS

- 1.-Diagrama de Flujo
- 2.-Entrega de unidades FGV-01
- 3.-Cotización FGV-02
- 4.-Orden de producción FGV-03
- 5.-Salida de refacciones FGV-04
- 6.-Requerimientos del cliente FGV-05
- 7.-Listas de precios y el catalogo de productos FGV-08
- 8.-Pedido en firme FGV-07
- 9.-modificaciones al pedido FGV-06

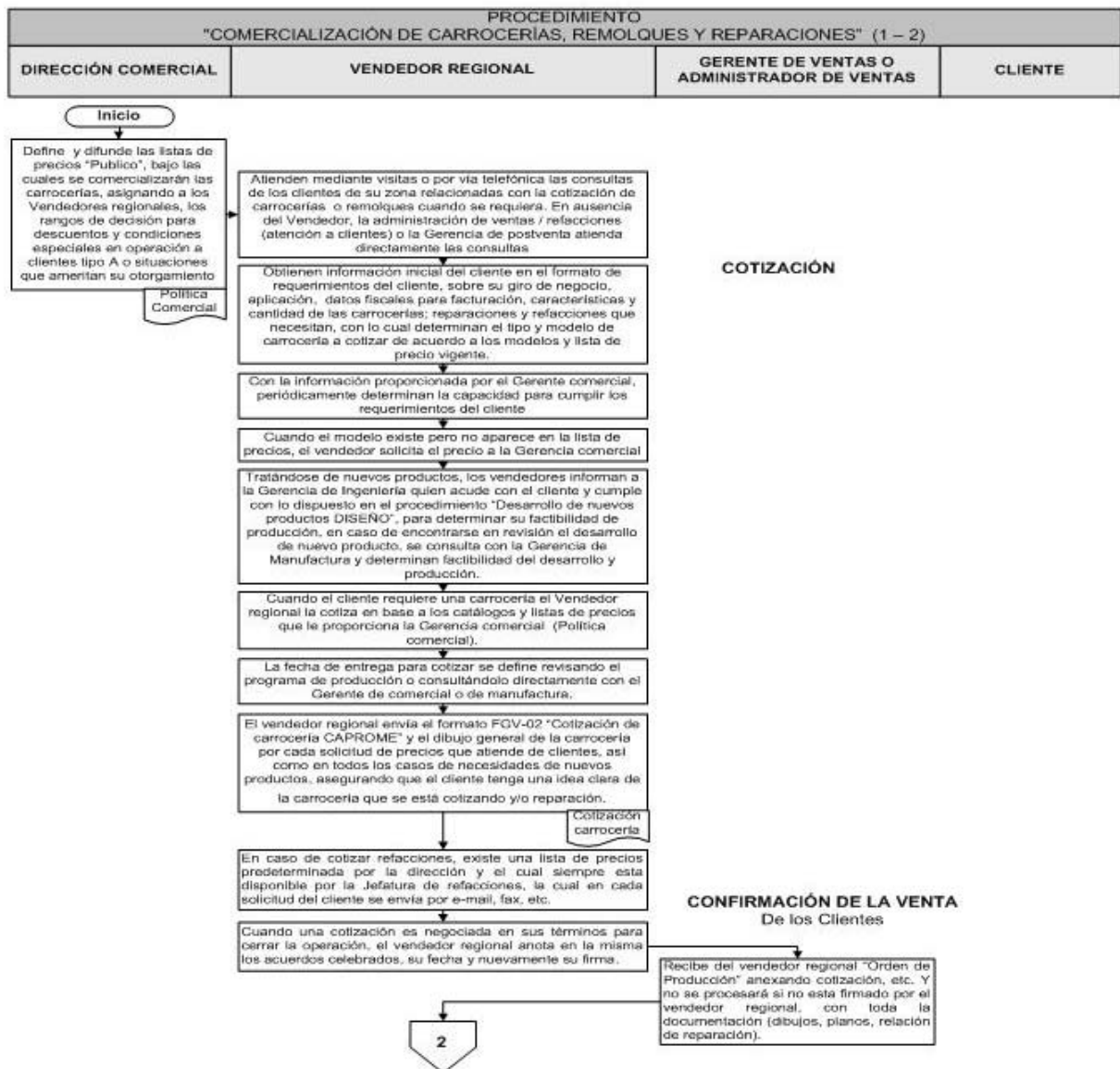
IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: COMERCIALIZACIÓN DE CARROCERÍAS, REMOLQUES Y REFACCIONES.		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PGM-7.2.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: G CIA. DE VENTAS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

1.-Diagrama de Flujo



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo

NOMBRE:

COMERCIALIZACIÓN DE CARROCERÍAS, REMOLQUES Y REFACCIONES.

PÁGINA: __ DE 423
REVISIÓN: 00

NÚMERO:

PGM-7.2.1-01

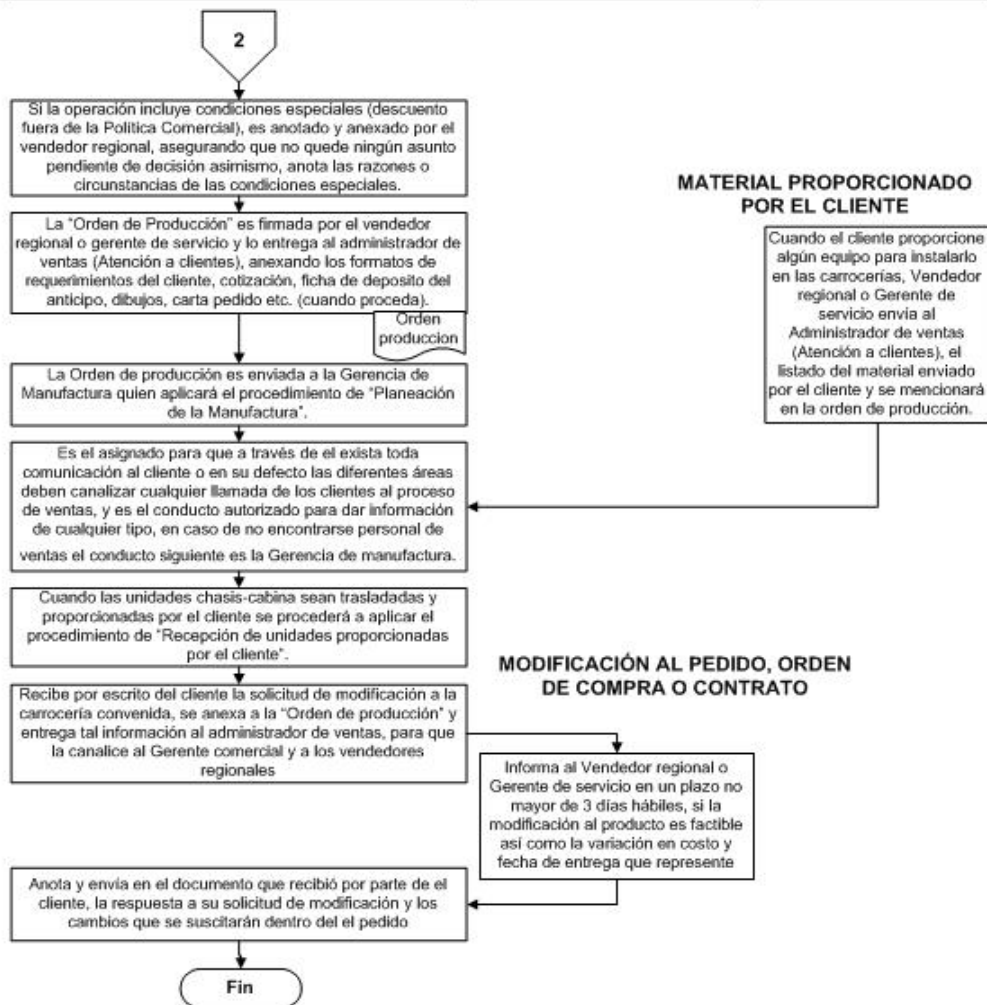
EDICIÓN:
1ª. EDICIÓN

ÁREA RESPONSABLE:
GCIA. DE VENTAS

FECHA DE PUBLICACIÓN:
Enero 2008

ELABORÓ: D.L.A.
REVISÓ: G.P.G.

PROCEDIMIENTO "COMERCIALIZACIÓN DE CARROCERÍAS, REMOLQUES Y REPARACIONES" (2 – 2)			
DIRECCIÓN COMERCIAL	VENDEDOR REGIONAL	GERENTE DE VENTAS O ADMINISTRADOR DE VENTAS	CLIENTE



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo

NOMBRE: CONTRATACIÓN		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PRH-6.2.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. de Ventas
2	Gcia. de Ingeniería
3	Gcia. de Manufactura
4	Gcia. de Servicio Técnico
5	Contabilidad y Finanzas
6	Recursos Humanos
7	Planeación y Programación
8	Aseguramiento de Calidad
9	Depto. de Facturación y Ctas. Por cobrar
10	Depto. de Compras
11	Depto. de Almacén

AUTORIZACIONES

Gte. Administrativo comercial

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa

Gerente de Ingeniería

Gerente de Manufactura

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: CONTRATACIÓN		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PRH-6.2.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	5
10	Control de registros	9
11	Anexos	10

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Asegurar y dar a conocer el proceso y las normas que se deben seguir al hacer una contratación de personal con la finalidad de cumplir con lo que establece la Ley federal del trabajo sin incurrir en una falta que nos lleve a una sanción en CAPROME, S.A. DE. C.V.


5.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a las actividades relacionadas con la contratación del personal desde la solicitud, Reclutamiento, selección y contratación del personal; considerando el personal que participa en las actividades descritas en este procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: CONTRATACIÓN		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PRH-6.2.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.


7.- DEFINICIONES

- 7.1.- **CONTRATO.-** se define como un acuerdo legal que no se puede romper, y es un acto jurídico privado, oral o escrito, entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada, y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas. Este acuerdo de voluntades genera derechos y obligaciones a las partes. Pacto o convenio oral o escrito entre partes que se obligan a llegar aun acuerdo para recibir un servicio a cambio de dinero u otra compensación.
- 7.2.- **ENTREVISTA.-** Conversación entre 2 o más personas para tratar un asunto determinado.
- 7.3.- **AFILIACIÓN.-** Ingreso de una persona como miembro de la institución, corporación, Etc.
- 7.4.- **VACANTE.-** Empleo o cargo que permanece libre, sin que nadie lo ocupe.
- 7.5.- **SALARIO.-** Remuneración que percibe una persona por su trabajo.
- 7.6.- **CONTRATACIÓN.-** Es un acto jurídico bilateral o multilateral, por que intervienen 2 o más personas, y que tiene por finalidad crear derechos y obligaciones.
- 7.7.- **DERECHO.-** Facultad de hacer o exigir todo aquello que la ley o la autoridad establece en nuestro favor.
- 7.8.- **OBLIGACIONES.-** Aquello que hay que hacer o se esta obligado hacer.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: CONTRATACIÓN		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PRH-6.2.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

7.9.- EXPEDIENTE.- Historial de todos los documentos, incidencias que proporcionan la información del trabajador.

8.- RESPONSABILIDADES

Del Coordinador de Recursos Humanos:

- Definir, medir y controlar la contratación del personal.
- Asegurar el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento
- Generar, revisar y controlar los registros que se generan en su respectiva área.
- Verificar el llenado correcto de los registros aplicables a su área.
- Verificar el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

De todo el personal participante de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad:

- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	1.	Inicio de Procedimiento. Recibe la requisición del personal solicitado por el solicitante (Gerencia de Manufactura, Ingeniería, Servicio Técnico, Etc.)
	2.	Publica la vacante en la bolsa de trabajo con las características deseables de los candidatos al puesto vacante.
	3.	Recibe las solicitudes de los candidatos idóneos.
	4.	Revisa las solicitudes eligiendo a los candidatos que cumplen con el perfil solicitado.
		¿Cumplen con perfil?

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo

NOMBRE: CONTRATACIÓN		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PRH-6.2.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS		SI: pasa actividad 5. NO: se descarta la solicitud (Fin).
	5.	Se informa a los seleccionados y se hace una cita para una entrevista preliminar.
	6.	Selecciona al aspirante más cercano al perfil y dentro de la propuesta económica ofrecida. Contrata al aspirante idóneo al perfil vacante y solicita
	7.	la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Copia de Acta de nacimiento ○ Copia de Credencial de elector ○ Copia del CURP ○ Copia de comprobante de domicilio ○ Copia de cartilla liberada ○ Copia de hoja rosa de seguro social (Vía Internet) ○ En caso de que tenga crédito Infonavit copia de su hoja de retenciones ○ 2 fotografías ○ Copia del último grado de estudios cursado (boleta, certificado) ○ Copia de carta de empleos anteriores ○ Copia de constancias de cursos obtenidos
	8.	Utiliza el formato múltiple de Recursos Humanos (FRH-01) para darle un número de trabajador o Letra, el puesto, el salario e inicia el armado de su expediente; así mismo el formato de Alta (FRH-04) para obtener los datos necesarios para presentar su afiliación ante el IMSS.
	9.	Requisita el formato Contrato (FRH-11) y lo pasa a firma por parte del contratante y contratado, para

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: CONTRATACIÓN		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PRH-6.2.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS		establecer las bases legales por las cuales estará contratado el personal.
	10.	En el caso de que el trabajador sea promovido por su Jefe inmediato se debe llenar el formato Modificación de salario (FRH-02) para conocer sus percepciones y modificarlas para su siguiente pago.
	11.	Si el trabajador terminará su relación laboral por alguna causa, se llena el formato de Baja (FRH-03) para obtener información el cual se utilizará para el movimiento de Baja ante el IMSS, dichos formatos forman parte del expediente del empleado para obtener la mayor información para cuando se requiera.
		Fin de Procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



Carreroerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo

NOMBRE: CONTRATACIÓN		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PRH-6.2.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Formato múltiple de Recursos Humanos	Coordinador de Recursos Humanos	Papel	Fólder o Expediente de trabajador	Carpeta o archivero	Por No. De empleado o Nombre del empleado	Indeterminado En el Expediente	3 años	Destrucción.
Formato de Alta del trabajador	Coordinador de Recursos Humanos	Papel	Fólder o Expediente de trabajador	Carpeta o archivero	Por No. De empleado o Nombre del empleado	Indeterminado En el Expediente	3 años	Destrucción.
Formato de Baja del trabajador	Coordinador de Recursos Humanos	Papel	Fólder o Expediente de trabajador	Carpeta o archivero	Por No. De empleado o Nombre del empleado	Indeterminado En el Expediente	3 años	Destrucción.
Contrato	Coordinador de Recursos Humanos	Papel	Fólder o Expediente de trabajador	Carpeta o archivero	Por No. De empleado o Nombre del empleado	Indeterminado En el Expediente	3 años	Destrucción.
Modificación al salario	Coordinador de Recursos Humanos	Papel	Fólder	Carpeta o archivero	Por No. De empleado o Nombre del empleado	Indeterminado En el Expediente	3 años	Destrucción.
Expediente de empleado	Coordinador de Recursos Humanos	Papel	Fólder	Carpeta o archivero	Por No. De empleado o Nombre del empleado	Indeterminado En el Expediente	3 años	Destrucción.

11.- ANEXOS

- 1.-Diagrama de flujo
- 2.-Formato múltiple de recursos humanos FRH-01
- 3.-Formato de alta del trabajador FRH-04
- 4.- Formato de baja del trabajador FRH-03
- 4.-Formato de contrato FRH-11
- 5.-Modificación al salario FRH-02
- 6.-Expediente del empleado

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

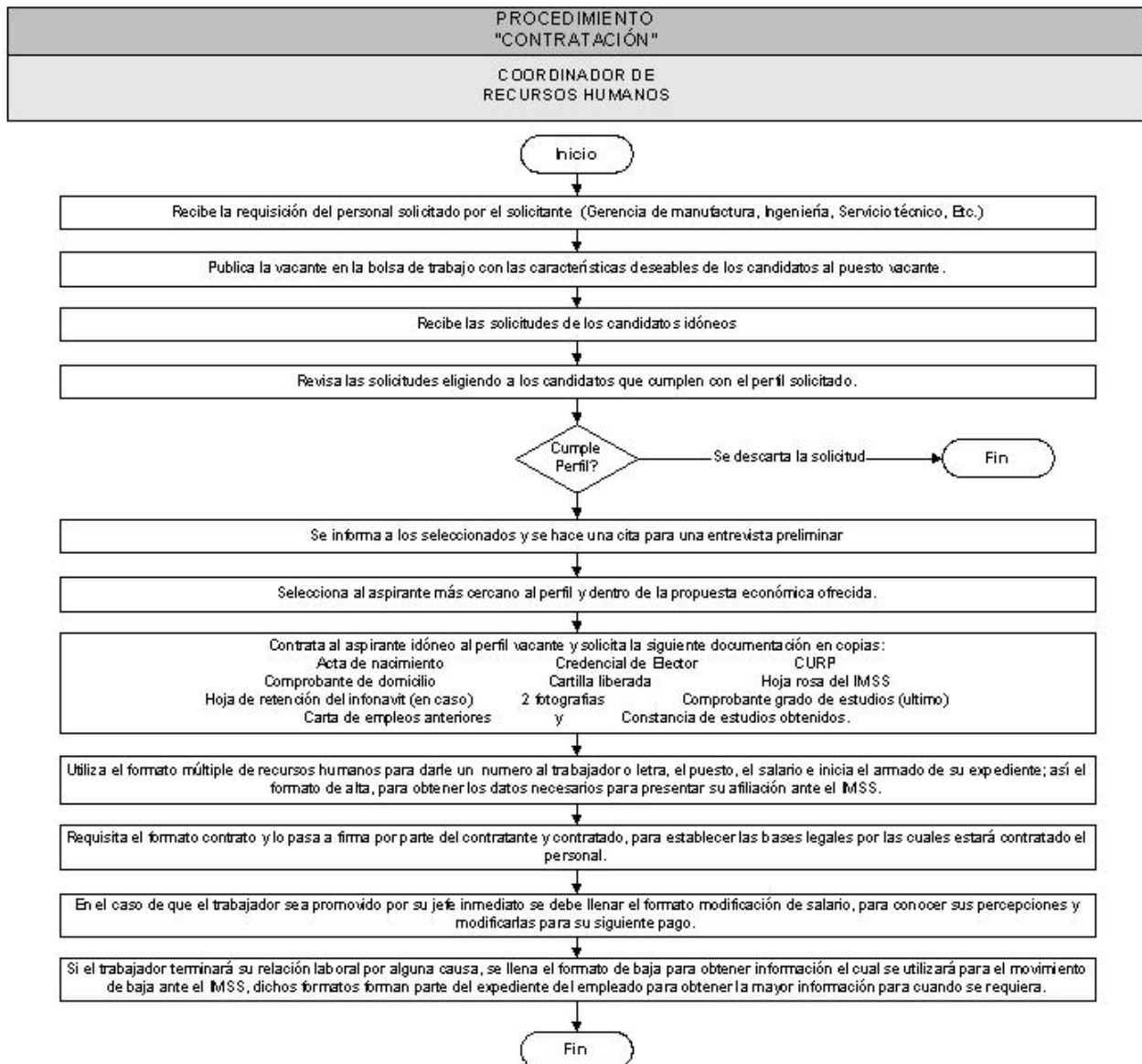
FGST-03



Carreteras y Proyectos Metálicos de Hidalgo

NOMBRE: CONTRATACIÓN		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PRH-6.2.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

1.-Diagrama de flujo



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo

NOMBRE: INDUCCIÓN AL TRABAJADOR		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PRH-6.2.1-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA

ASIGNADA A

- | | |
|----|--|
| 1 | Gcia. Administrativa Comercial |
| 2 | Gcia. de Ingeniería |
| 3 | Gcia. de Manufactura |
| 4 | Gcia. de Serv. Téc. Calidad y postventa |
| 5 | Contabilidad y Finanzas |
| 6 | Recursos Humanos |
| 7 | Planeación y Programación |
| 8 | Aseguramiento de Calidad |
| 9 | Depto. de Facturación y Ctas. Por cobrar |
| 10 | Depto. de Compras |
| 11 | Depto. de Almacén |

AUTORIZACIONES

Gte. Administrativo comercial

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa

Gerente de Ingeniería

Gerente de Manufactura

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: INDUCCIÓN AL TRABAJADOR		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PRH-6.2.1-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	3
9	Desarrollo	4
10	Control de registros	5
11	Anexos	5

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Informar a todos los nuevos elementos (trabajadores) de los planes y programas que CAPROME tiene fijados, con el objetivo de acelerar la integración del individuo en el menor tiempo posible al puesto correspondiente, al jefe y a CAPROME, S.A. de C.V.


5.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal de nuevo ingreso y que tenga que cumplir con los objetivos establecidos a corto, mediano y largo plazo a medida que se vaya integrando al equipo de trabajo.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: INDUCCIÓN AL TRABAJADOR		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PRH-6.2.1-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.

7.- DEFINICIONES

- 7.1.- INDUCCIÓN: Serie de información o consulta que precede a la resolución de un expediente.
- 7.2.- REGLAMENTO.- Colección ordenada de reglas o preceptos.
- 7.3.- FUNCIONES.- Actividad propia de un cargo, oficio, Etc.

8.- RESPONSABILIDADES

Del Coordinador de Recursos Humanos:

- Definir y controlar la Inducción al personal de nuevo ingreso
- Generar, revisar y controlar los registros que se generan en su respectiva área.
- Verificar el llenado correcto de los registros aplicables a su área.
- Asegurar el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

De todo el personal participante de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad:

- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo

NOMBRE: INDUCCIÓN AL TRABAJADOR		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PRH-6.2.1-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G

9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS		Inicio de Procedimiento.
	1.	Inicia dándole a conocer el giro de la empresa y la importancia que tiene la Política de calidad, Misión, Visión y valores de la empresa, esto para lograr los objetivos que se han planteado, (Entregando un Tríptico de Inducción).
	2.	Presenta el personal de nuevo ingreso a los departamentos para crearle un ambiente de confianza y de pertenencia.
	3.	Se le facilita el formato de Tarjeta checadora (FRH-14), para registrar su entrada, salida, retardos, permisos y horas extras que posteriormente se darán a conocer como incidencias de nomina.
	4.	Presenta el formato de Lista de asistencia (FRH-06) donde se llevara la secuencia de asistencias e incidencias que son importantes para su respectivo pago.
	5.	Presenta a la persona de nuevo ingreso al que será su Jefe inmediato y con sus compañeros para que empiece a integrarse y sentirse parte del equipo de trabajo.
6.	Se le explica y definen sus funciones que desempeñará y se le da a conocer el reglamento interno de trabajo (FRH-15), para que no incurra en alguna falta; en caso de incumplimiento quedará un antecedente en su expediente con el formato Carta	

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: INDUCCIÓN AL TRABAJADOR		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PRH-6.2.1-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCIÓN
	7.	<p>dirigida a un trabajador indisciplinado (FRH-09), obteniendo así una sanción.</p> <p>Realiza un análisis de estabilidad emocional y de actitudes, utilizando el formato Cuadro de actitudes, aptitudes y hábitos (FRH-10), esto para ver el comportamiento del trabajador en diferentes circunstancias.</p> <p>Fin de Procedimiento.</p>

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Análisis de estabilidad emocional y de actitudes FRH-10	Coordinador de Recursos Humanos	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por nombre de trabajador y fecha	Indeterminado en el expediente del trabajador	2 años	Archivo muerto
Formato de targeta checkadora FRH-14	Coordinador de Recursos Humanos	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por nombre de trabajador y fecha	Indeterminado en el expediente del trabajador	2 años	Archivo muerto
Lista de asistencia FRH-06	Coordinador de Recursos Humanos	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por nombre de trabajador y fecha	Indeterminado en el expediente del trabajador	2 años	Archivo muerto
Reglamento interno FRH-15	Coordinador de Recursos Humanos	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por nombre de trabajador y fecha	Indeterminado en el expediente del trabajador	2 años	Archivo muerto
Carta dirigida a un trabajador indisciplinado FRH-09	Coordinador de Recursos Humanos	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por nombre de trabajador y fecha	Indeterminado en el expediente del trabajador	2 años	Archivo muerto

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



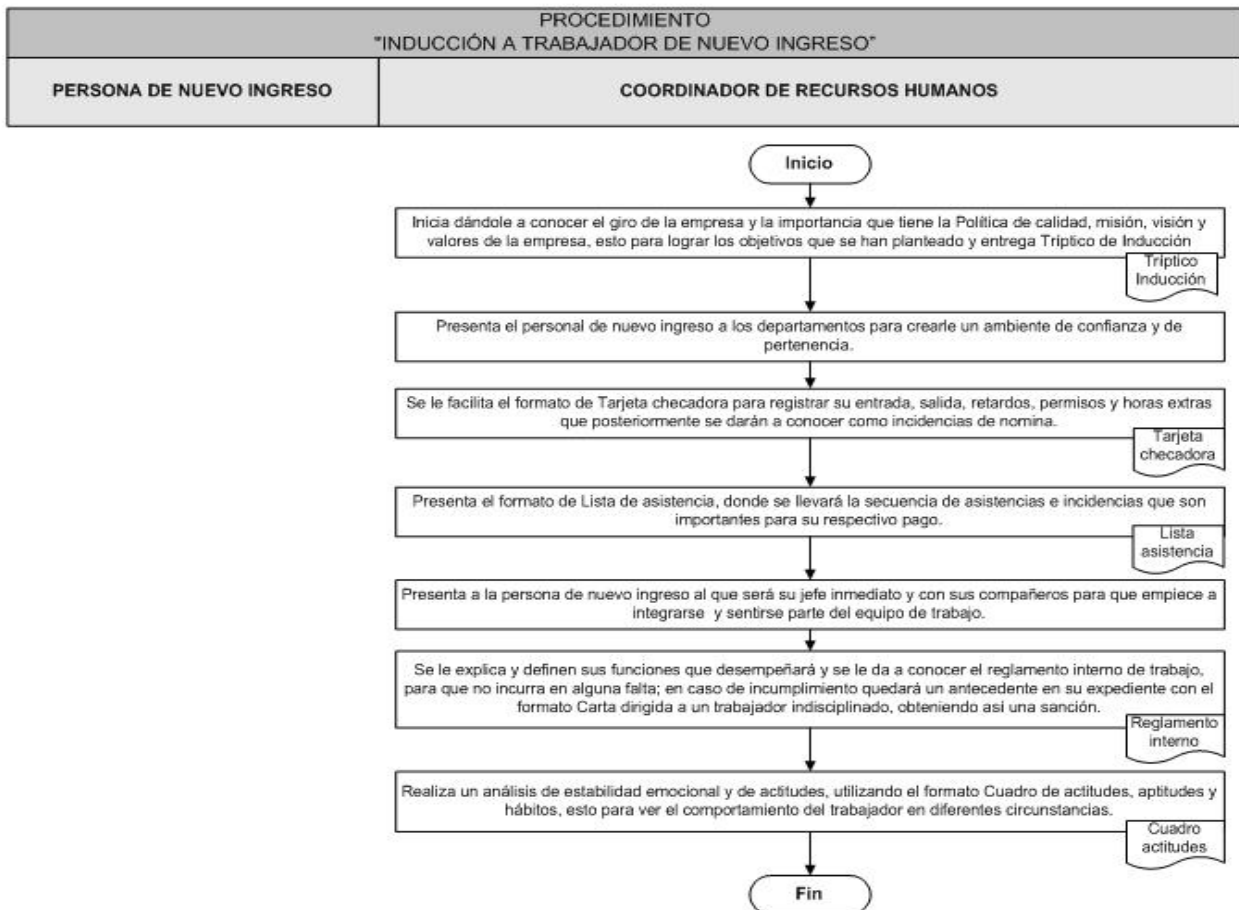
Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo

NOMBRE: INDUCCIÓN AL TRABAJADOR		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PRH-6.2.1-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G

11.- ANEXOS

- 1.-Diagrama de Flujo
- 2.- Formato de targeta checadora FRH-14
- 3.-Lista de asistencia FRH-06
- 4.-Reglamento interno FRH-15
- 5.-Carta dirigida a un trabajador indisciplinado FRH-09
- 6.- Análisis de estabilidad emocional y de actitudes FRH-10


1.-Diagrama de Flujo



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



	NOMBRE: RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y SALIDA DE MATERIALES		PÁGINA: DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PA-7.5.1-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACÉN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

ASIGNADA A

- Gcia. de Ingeniería
- Gcia. de Manufactura
- Depto. de Refacciones
- Depto. de Aseguramiento de Calidad
- Depto. de Compras
- Depto. de Almacén

AUTORIZACIONES

Gte. Administrativo comercial

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa


Gerente de Ingeniería

Gerente de Manufactura

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y SALIDA DE MATERIALES		PÁGINA: DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PA-7.5.1-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACÉN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	5
10	Control de registros	9
11	Anexos	10

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Establecer los parámetros y lineamientos que nos permitan llevar a cabo el proceso de compra, manejo (recepción y entrega) y almacenamiento de materiales y refacciones.


5.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a las gerencias de INGENIERÍA y MANUFACTURA y los departamentos de REFACCIONES, COMPRAS, ASEGURAMIENTO DE CALIDAD, y ALMACEN.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y SALIDA DE MATERIALES		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PA-7.5.1-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACÉN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.


7.- DEFINICIONES

- 7.1.- ALMACENAMIENTO.- Acción y efecto de guardar en almacén o mantener en custodia materiales, refacciones, productos o mercancías.
- 7.2.- FIFO.- (Firts inside-Firts outside) operación que se lleva a cabo que asegura que las primeras entradas al almacén son las primeras salidas del mismo (Primeras entradas-Primeras salidas).
- 7.3.- REFACCIÓN.- Parte componente de un todo que se tiene dispuesto para sustituir a otra como parte de repuesto o que sirve para la compostura o reparación de una estructura, maquina o dispositivo usados en los equipos de transporte.
- 7.4.- MATERIAL PRODUCTIVO.- Es toda materia prima en bruto o procesada de alguna forma que es utilizada en los procesos de manufactura para la obtención de un producto final.
- 7.5.-QA.- Aseguramiento de Calidad

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y SALIDA DE MATERIALES		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PA-7.5.1-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACÉN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

8.- RESPONSABILIDADES

Del Gerente de Ingeniería:

- Enviar a almacén estándares y dibujos correspondientes de cada material

Del Coordinador de Planeación y Programación:

- Enviar listado de materiales para cada orden de producción

Del departamento de compras:

- Proporcionar orden de compra al almacén

De los departamentos de producción

- Llenar el vale de salida de material

9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
ÁREA SOLICITANTE (COMPRAS, PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN, GERENCIA DE INGENIERÍA) ALMACÉN	1	Inicio de Procedimiento. Entrega orden de Compra al Almacén OC-01 Entrega Bill de Materiales al almacén FPP-02 Entrega dibujos de estándares y maquila.
	2	Recibe Material y Producto y Revisa que cumpla con las especificaciones del Pedido de Manera Cuantitativa, junto con la factura original y copias.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




NOMBRE: RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y SALIDA DE MATERIALES		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PA-7.5.1-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: ALMACÉN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	3	¿Esta correcto el material? SI: Avisa al Departamento de Aseguramiento de Calidad. NO: Avisa al Departamento de Compras. Revisa que los Productos Cumplan con las Especificaciones de Manera Cualitativa.
		¿El producto cumple con las especificaciones? SI: Avisa al Área de Almacén para que proceda a dar entrada a los Productos. NO: Avisa al Departamento de Compras.
ALMACÉN	4	Da entrada al Inventario y da Aviso al Área Solicitante. Fin de Procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y SALIDA DE MATERIALES		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PA-7.5.1-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACÉN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Bill de materiales (FPP-02)	Coordinador de Planeación y almacén	Archivo Electrónico o Papel	Carpeta electrónica o Fólder	Respaldo de información o Carpeta	Por No. consecutivo y No. de orden de producción	1 año	1 año (Respaldo)	Dstrucción.
Orden de compra (FC-01)	Compras y almacén	Archivo Electrónico o Papel	Carpeta electrónica o Fólder	Respaldo de información o Carpeta	Por No. consecutivo y No. de orden de producción	1 año	1 año (Respaldo)	Dstrucción.
Bill de Material (FA-02)	Almacén	Archivo Papel	Carpeta o Fólder	Respaldo de información o Carpeta	Por No. consecutivo y No. de orden de producción	1 año	1 año (Respaldo)	Dstrucción.

11.-ANEXOS

- 1.- Diagrama
- 2.- Bill de Materiales
- 3.- Orden de compra
- 4.- Vale de salida de material

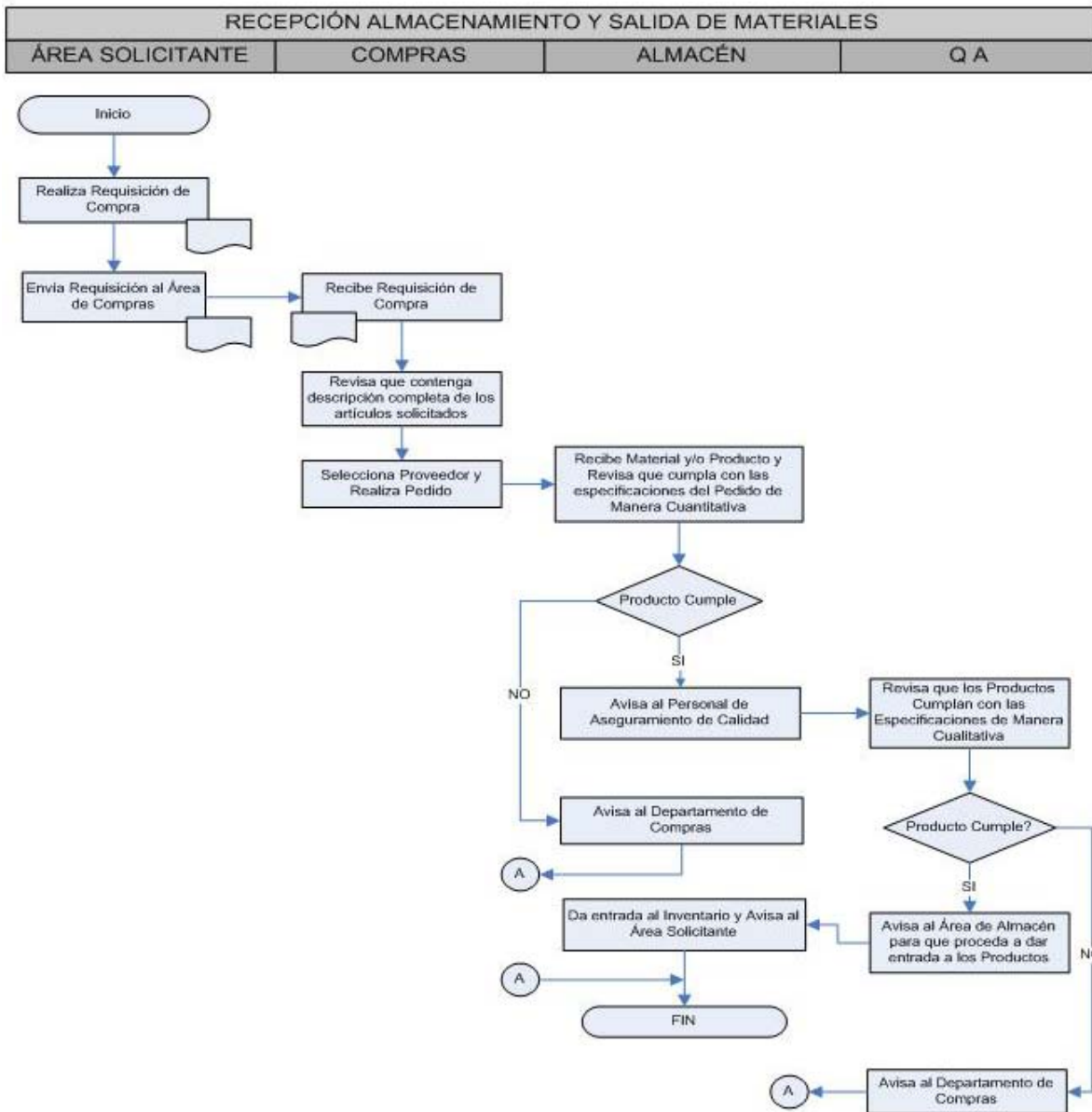
IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y SALIDA DE MATERIALES		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PA-7.5.1-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: ALMACÉN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G


1. Diagrama



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE MANEJO Y PREPARACIÓN DE REFACCIONES PARA SU EMBARQUE		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PA-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACÉN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. de Manufactura
2	Gcia. Administrativa comercial
3	Gcia. de Servicio Téc., Calidad y Post.
4	Depto. de Compras
5	Depto. de Almacén
6	Depto. de Aseguramiento de Calidad

AUTORIZACIONES

Gte. Administrativo comercial

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa


Gerente de Ingeniería

Gerente de Manufactura

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE MANEJO Y PREPARACIÓN DE REFACCIONES PARA SU EMBARQUE		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PA-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACÉN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	5
10	Control de registros	9
11	Anexos	10

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Establecer los parámetros y lineamientos que nos permitan llevar a cabo el proceso de compra o manufactura, manejo, almacenamiento, empaque, y embarque de refacciones.


5.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a las gerencias de INGENIERIA y MANUFACTURA y los departamentos de REFACCIONES, COMPRAS, ASEGURAMIENTO DE CALIDAD, y ALMACEN.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE MANEJO Y PREPARACIÓN DE REFACCIONES PARA SU EMBARQUE		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PA-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACÉN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.


7.- DEFINICIONES

- 7.1.- EMPAQUETAR.- Formar paquetes de objetos o refacciones y colocarlos y acomodarlos convenientemente dentro de bultos mayores para su fácil manejo y transporte.
- 7.2.- EMBALAJE.- Caja o cubierta parcial o total con que se resguardan los objetos o refacciones que han de transportarse.
- 7.3.- FLEJE.- Tira o banda de material de lamina de acero o plástico reforzado que se usa para embalar.
- 7.4.- EMBARQUE.- Acción de meter o cargar en un transporte paquetes o bultos de objetos o refacciones.
- 7.5.- REFACCION.- Parte componente de un todo que se tiene dispuesto para sustituir a otra como parte de repuesto o que sirve para la compostura o reparación de una estructura, maquina o dispositivo usados en los equipos de transporte.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE MANEJO Y PREPARACIÓN DE REFACCIONES PARA SU EMBARQUE		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PA-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACÉN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

8.- RESPONSABILIDADES

De la gerencia de ventas:

- Definir cantidad y descripción de las refacciones.
- Definir tiempo a entregar

De la gerencia de manufactura:

- Definir tiempos de respuesta para refacciones fabricadas en planta.

Del departamento de aseguramiento de calidad:

- Verificar y liberar refacciones

Del departamento de compras:

- Tiempo de llegada de las refacciones compradas a proveedores externos


9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
GERENCIA DE VENTAS	1.	Inicio de Procedimiento. Genera solicitud de refacciones (FGV-04) en original y dos copias
ALMACEN	2.	Firma de enterado y verifica inventarios relacionados con las refacciones descritas en la orden de embarque. ¿Hay existencias en el inventario? SI: pasa a la actividad 3. NO: ¿Se Fabrica en Planta?

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE MANEJO Y PREPARACIÓN DE REFACCIONES PARA SU EMBARQUE		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PA-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACÉN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
		SI: Pasa Actividad 6
		NO: Pasa Actividad 10
	3.	Empaca y Fleja Refacciones.
GERENCIA DE VENTAS	4	Informa a la gerencia de ventas que sus refacciones están listas y firma de enterado en la copia (FGV-04)
	5	Coloca etiquetas y/o guías para el traslado al cliente
ALMACÉN	6	Genera Requisición de Refacciones y entrega a Manufactura.
MANUFACTURA	7	Recibe Requisición de Refacciones.
	8	Fabrica Refacciones
		Entrega Producto Terminado al Almacén.
ALMACÉN	9	Recibe Refacciones y Avisa al Departamento de Aseguramiento de Calidad para que los Revise.
	10	Manda Requisición de Compra de Refacciones al Departamento de Compras.
		Fin de Procedimiento

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE MANEJO Y PREPARACIÓN DE REFACCIONES PARA SU EMBARQUE		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PA-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACÉN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposi ción final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Orden de embarque de refacciones (FGV-04)	Almacén y la gerencia de ventas	Archivo Electrónico o Papel	Carpeta electrónica o Fólder	Respaldo de información o Carpeta	Por No. consecutivo y No. de orden de producción	1 año	1 año (Respaldo)	Destrucc ión.

11.- ANEXOS


1.-Diagrama de Flujo

2.- orden de venta de refacciones FGV-04

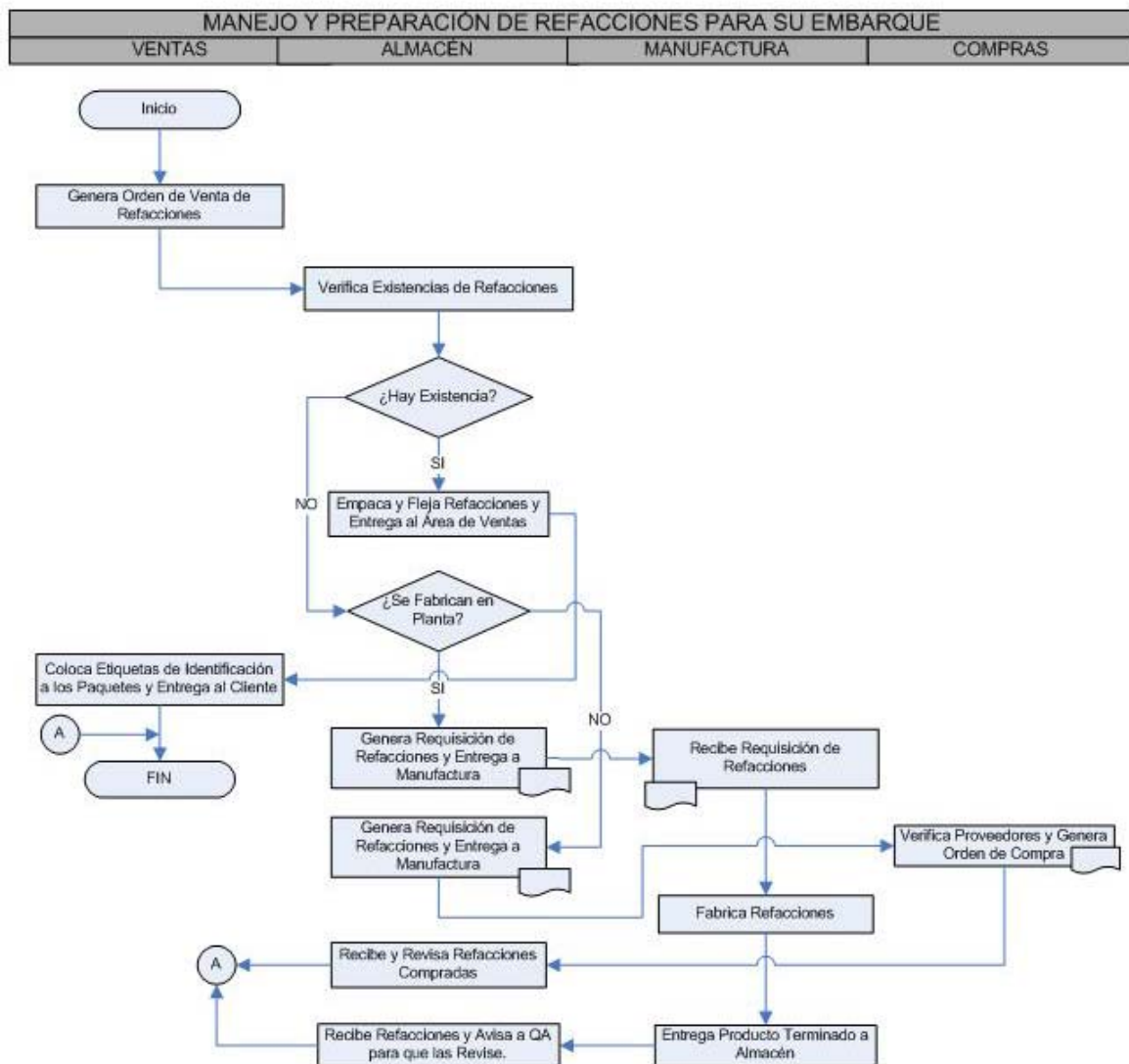
IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE MANEJO Y PREPARACIÓN DE REFACCIONES PARA SU EMBARQUE	PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PA-7.5.1-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACÉN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008


1.-Diagrama de Flujo



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



	NOMBRE : LOCALIZACIÓN, ORDENAMIENTO Y MANEJO DE MATERIALES		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PA-7.5.1-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. de Manufactura
2	Aseguramiento de Calidad
3	Compras
4	Almacén

AUTORIZACIONES

Gte. Administrativo comercial

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa


Gerente de Ingeniería

Gerente de Manufactura

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocierías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : LOCALIZACIÓN, ORDENAMIENTO Y MANEJO DE MATERIALES		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PA-7.5.1-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	6
10	Control de registros	7
11	Anexos	8

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	TODAS	TODAS	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Establecer los parámetros y lineamientos de control que nos permitan llevar a cabo el proceso de localización, ordenamiento y manejo en el almacén de materiales y refacciones adecuado al proceso productivo.


5.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a las gerencias de MANUFACTURA y los departamentos de REFACCIONES, COMPRAS, ASEGURAMIENTO DE CALIDAD, y ALMACEN.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hídalo	NOMBRE : LOCALIZACIÓN, ORDENAMIENTO Y MANEJO DE MATERIALES		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PA-7.5.1-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Aplicación de ISO 9000 y como implementarlo. Autor: Alberto G. Alexander.
- 6.2.- Guía para implantar la norma ISO 9000. Autor: Guillermo Tabla.
- 6.3.- Interpretación de la norma ISO 9001: 2000. Autor: Ingeniería y desarrollo – Q.C.S.


7.- DEFINICIONES

- 7.1.- PROCESO PRODUCTIVO.- Conjunto de etapas sucesivas y ordenadas de manera sistemática dirigidas a la manufactura de un bien capital.
- 7.2. - FIFO (First inside-First outside). - Operación que se lleva a cabo que asegura que las primeras entradas al almacén son las primeras salidas de las mismas (Primeras entradas-Primeras salidas).
- 7.3.- ORDENAMIENTO.- Acción que nos permite colocar el material productivo y refacciones en el lugar adecuado y útil predeterminado para favorecer el proceso productivo de CAPROME.
- 7.4.- RACK.- Dispositivo estructural de acero, madera o plástico que nos permite almacenar ordenadamente material productivo y/o refacciones.
- 7.5.- ANAQUEL.- Dispositivo en forma de caja para productos que generalmente se almacenan a granel, como tortillería, arandelas, tuercas, pernos, bisagras, abrazaderas, etc.
- 7.6.- REFACCION.- Parte componente de un todo que se tiene dispuesto para sustituir a otra como parte de repuesto o que sirve para la compostura o reparación de una estructura, maquina o dispositivo usados en los equipos de transporte.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidaigo	NOMBRE : LOCALIZACIÓN, ORDENAMIENTO Y MANEJO DE MATERIALES		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PA-7.5.1-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

7.7.- MATERIAL PRODUCTIVO.- Es toda materia prima en bruto o procesada de alguna forma que es utilizada como insumo directo en los procesos de manufactura para la obtención de los productos CAPROME.

7.7.- MATERIAL (MATERIA PRIMA) EN BRUTO.- Es todo aquel material que antes de ser utilizado en el proceso productivo no ha recibido ningún proceso de manufactura, se transforma tal cual fue elaborada de origen para la industria metal mecánica. Ejemplos laminas, tubulares, polines, tubos, perfil tubular, perfil PTR, soleras, ángulos canales y vigas "I" todos ellos metálicos.

7.8.- MAQUILA.- Material que de alguna forma ha recibido algún proceso de manufactura.

7.9.- TABLETA DE CORTINA (SLAT).- Parte componente de una cortina de carrocería, de sección plana laminar con puntos de pivoté en los extremos de su anchura, extruida en material de aluminio.

8.- RESPONSABILIDADES

Del departamento de compras:

- Definir el día de llegada de el material
- Definir cantidad a llegar


Del Gerente de manufactura:

- Definir cuando se va a ocupar el material para su acomodo adecuado

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



	NOMBRE : LOCALIZACIÓN, ORDENAMIENTO Y MANEJO DE MATERIALES		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PA-7.5.1-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G


9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
ALMACÉN		Inicio de Procedimiento.
	1.	Recibe Material.
	2.	<p>Verifica que tipo de material es y Designa el Área del Almacén para su acomodo en uno de los 4 Almacenes:</p> <p>1.-Material en bruto que debe ser colocado en la sección A en la parte de racks tales como Acero, láminas, etc.</p> <p>2.-Material maquilado que debe ser colocado en la sección B en la parte de maquilas.</p> <p>3.-material de aluminio que debe ser colocado en la sección C en la parte de aluminio tales como slats, soleras, toldos, etc.</p> <p>4.-Material que se considera como consumibles que debe ser colocado en la sección D dentro de el cuarto de almacén tales como soldadura tornillos, tape, etc.</p>
	3	Identifica y Clasifica el Material Recibido.
	4	Genera reportes de el estado del material periódicamente y los registra en el formato FA-01
		Fin de Procedimiento

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocías y Proyectos Metálicos de Hidaigo	NOMBRE : LOCALIZACIÓN, ORDENAMIENTO Y MANEJO DE MATERIALES		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PA-7.5.1-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Formato de Verificación de Materiales y Refacciones de Almacén (FA-05)	ALMACEN	Archivo Electrónico o Papel	Carpeta electrónica o Fólder	Respaldo de información o Carpeta	Por No. consecutivo	1 año	1 año (Respaldo)	Destrucción.


11.- ANEXOS

- 1.- Diagrama de Flujo
2. - verificación de materiales y refacciones de almacén

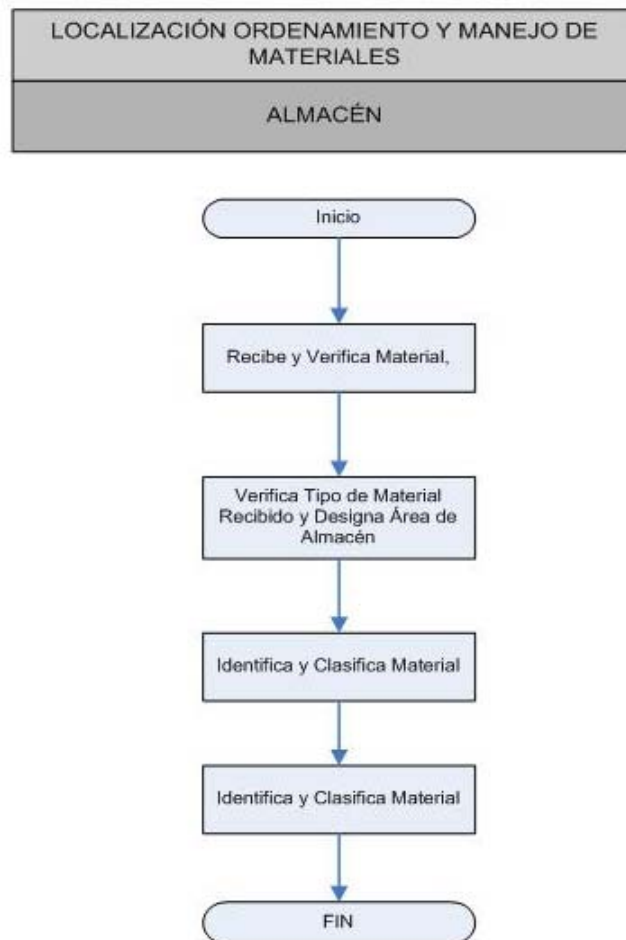
IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : LOCALIZACIÓN, ORDENAMIENTO Y MANEJO DE MATERIALES		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PA-7.5.1-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

1.- Diagrama de Flujo



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: SOLICITUD DE MATERIAL Y REFACCIONES EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-04		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. de Ingeniería
2	Gcia. de Manufactura
3	Gcia. Administrativa comercial
4	Depto. de Planeación y Programación
5	Depto. de Aseguramiento de Calidad
6	Depto. de Compras
7	Depto. de Almacén

AUTORIZACIONES

Gte. Administrativo comercial

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa

Gerente de Ingeniería

Gerente de Manufactura

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: SOLICITUD DE MATERIAL Y REFACCIONES EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO		PÁGINA: DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-04		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	5
10	Control de registros	9
11	Anexos	10

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Establecer los parámetros y lineamientos que nos permitan llevar a cabo el proceso de requerimiento de material productivo y refacciones así como su almacenamiento y manejo (recepción y entrega) en función del inventario.

5.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a la gerencia de MANUFACTURA y los departamentos de PLANEACION y PROGRAMACIÓN, REFACCIONES, COMPRAS, ASEGURAMIENTO DE CALIDAD y ALMACEN.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: SOLICITUD DE MATERIAL Y REFACCIONES EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-04		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.

7.- DEFINICIONES

- 7.1.- ALMACENAMIENTO.- Acción y efecto de guardar en almacén o mantener en custodia materiales, refacciones, productos o mercancías.
- 7.2.- FIFO.- (Firts inside-Firts outside) operación que se lleva a cabo que asegura que las primeras entradas al almacén son las primeras salidas del mismo (Primeras entradas-Primeras salidas).
- 7.3.- MATERIA PRIMA.- Insumos necesarios para la manufactura de un producto.
- 7.4.- MATERIAL PRODUCTIVO.- Es toda materia prima en bruto o procesada de alguna forma que es utilizada en los procesos de manufactura para la obtención de un producto final.
- 7.5.- MISCELANEOS.- Partes componentes diversas de un todo que pueden estar clasificadas como refacciones o como materia prima.
- 7.6.- ORDEN DE COMPRA (PO).- Documento o contrato debidamente requisitado que ampara el compromiso de compra o adquisición de un producto.
- 7.7.-QA.- Aseguramiento de Calidad

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: SOLICITUD DE MATERIAL Y REFACCIONES EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO	PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-04	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

7.5.- REFACCIÓN.- Parte componente de un todo que se tiene dispuesto para sustituir a otra como parte de repuesto o que sirve para la compostura o reparación de una estructura, maquina o dispositivo usados en los equipos de transporte.

7.6.- REQUISITO.- Circunstancia o condición necesaria y suficiente para dar cumplimiento a un tramite, proceso o producto.

7.6.- REQUISICION.- Documento debidamente requisitado de manejo interno que ampara la solicitud de materiales productivos o no, refacciones o misceláneos o servicios varios para su posterior adquisición o compra.

8.- RESPONSABILIDADES

Del departamento de compras:

- Comprar material relacionado con máximos y mínimos

Del Coordinador de Planeación y Programación:

- Verificar materiales relacionados con máximos y mínimos

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 <small>Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo</small>	NOMBRE: SOLICITUD DE MATERIAL Y REFACCIONES EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO		PÁGINA: DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-04		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
ALMACÉN		Inicio de Procedimiento.
	1	Verifica diariamente estatus de inventarios relacionado con los máximos y mínimos y de acuerdo al listado de mediano y mayor movimiento.
	2	¿Hay material o refacciones que hay llegado a su mínimo? Si: pasa al punto 3 No: Actualiza Inventario
	3	Hace la solicitud de material al departamento de compras por medio del formato FA-02 de requisición de material. Fin del procedimiento

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: SOLICITUD DE MATERIAL Y REFACCIONES EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-04		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacena miento	Protección	Recuperaci ón	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Solicitud de material productivo (FA-03)	Compras y almacén	Archivo Electrónico o o Papel	Carpeta electrónica o Fólder	Respaldo de información o Carpeta	Por No. consecutivo y No. de orden de producción	1 año	1 año (Respaldo)	Destrucción.

11.- ANEXOS

- 1.- Diagrama de Flujo
- 2.- Solicitud de material productivo:

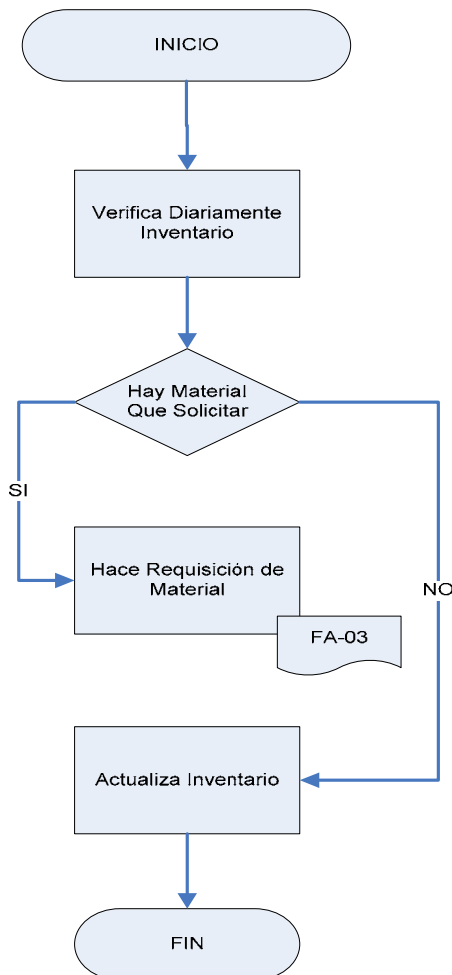
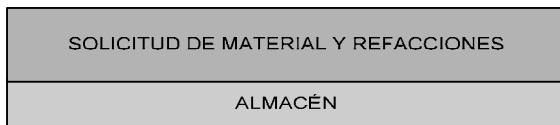
IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carreteras y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: SOLICITUD DE MATERIAL Y REFACCIONES EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO	PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-04	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: ALMACEN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008


1.- Diagrama de Flujo



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



	NOMBRE: COMPRAS DE MATERIAL PRODUCTIVO Y REFACCIONES		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PC-7.4.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: COMPRAS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. de Ingeniería
2	Gcia. de Manufactura
3	Depto. de Refacciones
4	Depto. de Aseguramiento de Calidad
5	Depto. de Almacén
6	Depto de compras
7	Depto de planeacion y programación

AUTORIZACIONES

Gte. Administrativo comercial

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa

Gerente de Ingeniería

Gerente de Manufactura

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocenas y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: COMPRAS DE MATERIAL PRODUCTIVO Y REFACCIONES		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PC-7.4.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: COMPRAS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	5
10	Control de registros	9
11	Anexos	10

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Obtener materia prima para el proceso de manufactura y la compra de refacciones, con tres puntos importantes como son PRECIO, CALIDAD, TIEMPO.

5.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a las gerencias de INGENIERIA y MANUFACTURA y los departamentos de REFACCIONES, COMPRAS, ASEGURAMIENTO DE CALIDAD, y ALMACEN.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: COMPRAS DE MATERIAL PRODUCTIVO Y REFACCIONES		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PC-7.4.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: COMPRAS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.

7.- DEFINICIONES

- 7.1 REQUISICION.- Documento interno que enlista materiales, herramientas o insumos solicitados por los diferentes Departamentos de acuerdo a especificaciones.
- 7.2 ORDEN DE COMPRA.- Es un documento oficial emitido por el Departamento de compras para la adquisición de insumos.

8.- RESPONSABILIDADES

Del departamento de plantación y programación:

- Elaborar lista de materiales para su adquisición

Del departamento de almacén:

- Elaboración de requisición de material con máximos y mínimos.

De la gerencia de ingeniería:

- Proporcionar dibujos y estadares del material a adquirir

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: COMPRAS DE MATERIAL PRODUCTIVO Y REFACCIONES		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PC-7.4.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: COMPRAS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
COMPRAS	1.	Inicio de Procedimiento. Da seguimiento de los materiales comprados
	2.	Recibe solicitud de materiales por medio de los formatos FA-02 requisición de múltiple de material productivo, FPP-01 lista maestra de materiales.
	3.-	Lleva a cabo cotizaciones de materiales descritos en los formatos anteriores
	4.-	Evalúa los proveedores con respecto a PRECIO, CALIDAD, TIEMPO.
	5.	Envía la orden de compra al proveedor y a almacén.
ALMACEN	5	Aplica procedimiento PA-7.5.1-02 de recepción de material. Fin del procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: COMPRAS DE MATERIAL PRODUCTIVO Y REFACCIONES		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00	
	NÚMERO: PC-7.4.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN	
	ÁREA RESPONSABLE: COMPRAS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G	

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposi ción final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Orden de compra (FC1)	Compras y almacén	Archivo Electrónico o Papel	Carpeta electrónica o Fólder	Respaldo de información o Carpeta	Por No. consecutivo y No. de orden de producción	1 año	1 año (Respaldo)	Destrucc ión.
Lista de materiales (FPP-01)	Compras y plantación y programación	Archivo Electrónico o Papel	Carpeta electrónica o Fólder	Respaldo de información o Carpeta	Por No. consecutivo y No. de orden de producción	1 año	1 año (Respaldo)	Destrucc ión.
Requisición de material productivo (FA-02)	Almacén y la gerencia de ventas	Archivo Electrónico o Papel	Carpeta electrónica o Fólder	Respaldo de información o Carpeta	Por No. consecutivo y No. de orden de producción	1 año	1 año (Respaldo)	Destrucc ión.

11.- ANEXOS

1.-Diagrama de Flujo

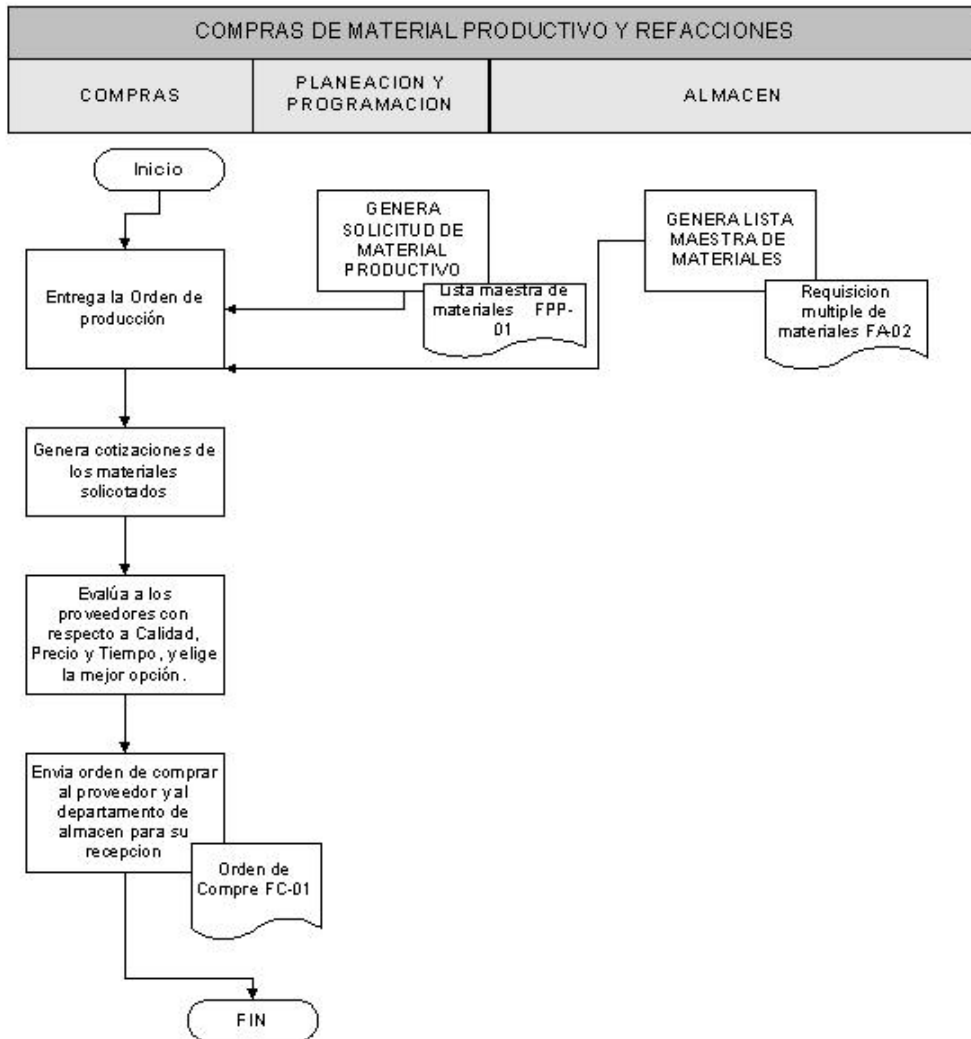
IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




NOMBRE: COMPRAS DE MATERIAL PRODUCTIVO Y REFACCIONES		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PC-7.4.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: COMPRAS	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

1.-Diagrama de Flujo



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



	NOMBRE: PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PP-7.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. de Ingeniería
2	Gcia. de Manufactura
3	Depto. de Refacciones
4	Depto. Aseguramiento de Calidad
5	Depto. de Compras
6	Depto. de Almacén
7	Depto. de Prog. y Planeación

AUTORIZACIONES

Gte. Administrativo comercial

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa


Gerente de Ingeniería

Gerente de Manufactura

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PP-7.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	5
10	Control de registros	9
11	Anexos	10

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Asegurar mediante un procedimiento documentado la emisión adecuada de documentos y datos definidos por el departamento de Planeación y programación en CAPROME S.A. DE. C.V., su emisión y aprobación de su uso, su viabilidad y apropiada localización. Todos los documentos y/o datos referentes al sistema de programación, con la finalidad de contar la información de todos los materiales e insumos necesarios para una correcta operación de la orden de producción.


5.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a las gerencias de Ingeniería y Manufactura y los departamentos de Programación Y Planeación, Compras, Aseguramiento de Calidad, y Almacén.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PP-7.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.

7.- DEFINICIONES

- 7.1.- LISTADO DE MATERIALES.- Documento interno que enlista materiales o insumos requeridos para producir una carrocería o en su caso lo que contenga una orden de producción.
- 7.2.- DIBUJOS DE PROCESO.- Es un documento oficial emitido por el departamento de Ingeniería en el cual se puede observar la cantidad de material a ocupar en una determinada orden de trabajo.

8.- RESPONSABILIDADES

Del Gerente de Ingeniería:

- Definir, medir y controlar el proceso de Planeación y Programación.
- Asegurar el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento

Del Coordinador de Planeación y Programación:

- Generar, revisar y controlar los registros que se generan en su respectiva área.
- Verificar el llenado correcto de los registros aplicables a su área.
- Verificar el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.


De todo el personal participante de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad:

- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PP-7.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCIÓN
COORDINADOR DE PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN	1.	Inicio de Procedimiento. Entrega Ventas la Orden de producción.
	2.	Entrega la Gerencia de Ingeniería la información que contengan los dibujos del proyecto.
	3.	Recibe y verifica la información de la orden de producción, la de los dibujos del proyecto para realizar el listado de materiales. ¿Es correcta la información? SI: pasa actividad 5. NO: solicita información Pasa actividad 4.
	4.	Solicita mayor información, corrección o aclaración de dudas, según corresponda a Ventas o Gerencia de Ingeniería, Regresa actividad 3.
	5.	Realiza un listado de materiales que contenga la cantidad y costo unitario de los diferentes materiales, divididos según el área correspondiente a su proceso de manufactura.
	6.	Recaba la información de la orden de la Orden de producción, emitida por ventas para verificar color, engomados así como modificación de chasis u en su caso lo que los dibujos no nos pudieran mencionar y que solo corresponde al área de Ventas informar. ¿Falta Información?

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




NOMBRE: PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PP-7.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
COORDINADOR DE PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN.		SI: Solicita información a Ventas Regresa actividad 6. NO: Pasa actividad 7.
	7.	Genera el listado de materiales por proceso de manufactura para determinar el costo real en cuanto a materiales e insumos por proceso de producción, así como también el Generar información suficiente que nos permita conocer los consumibles generados en una Orden de producción.
	8.	Envía la Lista de materiales al proceso de Compras para que solicite el abastecimiento, así como también entrega la misma información a Ventas, Manufactura y Almacén.
	9.	Verifica el cumplimiento de la Lista de materiales con el proceso de Compras, de cada una de las órdenes de producción generadas; ya que en base a esta información se definen los costos de producción y se determinan los precios de venta para subsecuentes órdenes de producción.
	10.	Genera el Bill de materiales (todo el material componente de la carrocería), considerando la lista de materiales generada por la orden de producción y dibujos.
	11.	Entrega Bill de materiales al Gerente de Ingeniería.
	12.	Conserva los registros generados, para aclaración de dudas.
		Fin de Procedimiento

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PP-7.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Lista de Materiales (FPP-01)	Coordinador de Planeación y Programación	Archivo Electrónico o Papel	Carpeta electrónica o Fólder	Respaldo de información o Carpeta	Por No. consecutivo y No. de orden de producción	1 año	1 año (Respaldo)	Destrucción.
Bill de Materiales (FPP-02)	Coordinador de Planeación y Programación	Archivo Electrónico o Papel	Carpeta electrónica o Fólder	Respaldo de información o Carpeta	Por No. consecutivo y No. de orden de producción	1 año	1 año (Respaldo)	Destrucción.

11.- ANEXO

- 1.- Diagrama de flujo
- 2.- Listado de Materiales FPP-01
- 3.- Bill de materiales FPP-02

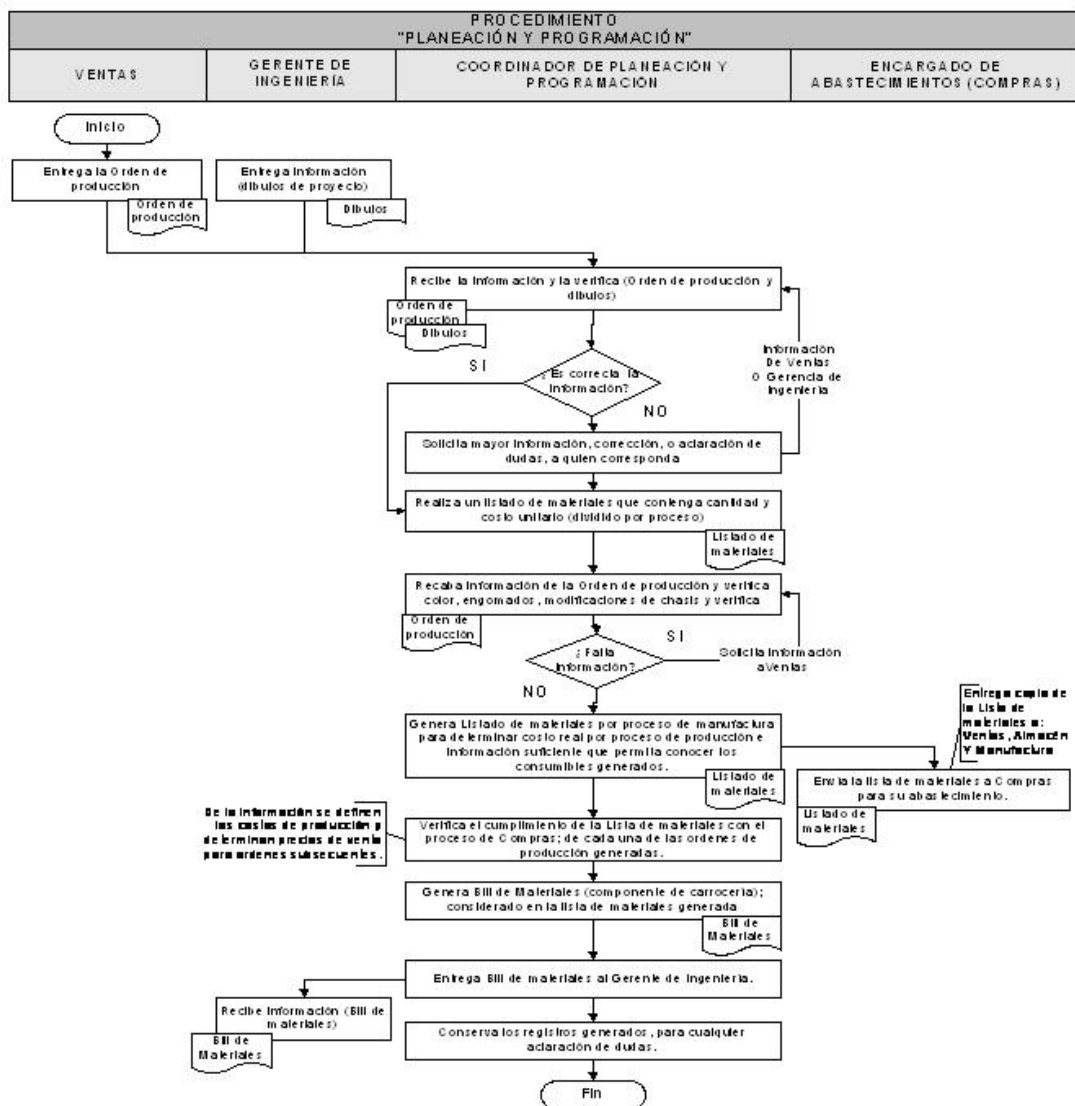
IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PP-7.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G


1.- Diagrama de Flujo



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PMN-6.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: JEFATURA DE MANTENIMIENTO	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. de Ventas
2	Gcia. de Ingeniería
3	Gcia. de Manufactura
4	Gcia. de Servicio Técnico
5	Almacén
6	Depto. de Compras

AUTORIZACIONES

Dirección General


Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa

Gerente de Manufactura

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PMN-6.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: JEFATURA DE MANTENIMIENTO	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	3
9	Desarrollo	4
10	Control de registros	7
11	Anexos	8

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Establecer los lineamientos y procedimiento para la realización del mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos e instalaciones de CAPROME.


5.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los equipos e instalaciones que son parte de CAPROME; de acuerdo al inventario del equipo existente.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PMN-6.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: JEFATURA DE MANTENIMIENTO	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.

7.- DEFINICIONES

- 7.1.- MANTENIMIENTO PREVENTIVO.- Es la acción de dar mantenimiento al equipo o instalación de forma preventiva, para evitar la ocurrencia de problemas.
- 7.2.- MANTENIMIENTO CORRECTIVO.- Es la acción de dar mantenimiento de corrección al equipo o instalación, con el fin de corregir un problema.
- 7.3.- REPARACIÓN MENOR.- Es la acción de reparar de forma rápida y no requiere mayor tiempo, acción o refacciones; y se puede realizar en las instalaciones de CAPROME.
- 7.4.- REPARACIÓN MAYOR.- Es la acción de reparar de forma más a detalle, donde requiere más tiempo o herramental en especial y no puede realizarse en CAPROME por su personal.

8.- RESPONSABILIDADES

Del Gerente de Manufactura:

- Definir, medir y controlar el programa de mantenimiento.
- Asegurar el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.


Del Responsable de Mantenimiento

- Programar las actividades de mantenimiento preventivo considerando todo el equipo e instalaciones
- Solicitar con anticipación los recursos o refacciones para la realización del mantenimiento preventivo.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PMN-6.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: JEFATURA DE MANTENIMIENTO	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

- Realizar y registrar todas las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo solicitado.
- Generar los registros correspondientes al presente procedimiento.

De todo el personal participante de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad:

- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO.		Inicio de Procedimiento.
		MANTENIMIENTO PREVENTIVO
	1.	Levanta un inventario del equipo existente en las instalaciones de CAPROME
	2.	Conforme al inventario del equipo existente, programa un mantenimiento preventivo con fechas propuestas, considerando la complejidad, utilización, costo y recomendaciones del proveedor del equipo, pudiendo ser trimestrales, semestrales o anuales (esto lo determina el responsable de Mantenimiento).
	3.	Pasa a firma de autorización del programa de mantenimiento preventivo del equipo por la dirección general y notifica al Gerente de Manufactura para su conocimiento y proporcionar el equipo para la realización del mantenimiento.
	4.	Pasa a autorización el programa de mantenimiento preventivo de instalaciones donde considera (iluminación, pintura, letreros, líneas de paso, baños, instalación eléctrica, Etc.) donde la programación la realiza de forma anual.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo

NOMBRE:

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO

PÁGINA: __ DE 423

REVISIÓN: 00

NÚMERO:

PMN-6.3-01

EDICIÓN:

1ª. EDICIÓN

ÁREA RESPONSABLE:

JEFATURA DE MANTENIMIENTO

FECHA DE PUBLICACIÓN:

Enero 2008ELABORÓ: **D.L.A.**REVISÓ: **G.P.G.**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
RESPONSABLES, JEFES DE ÁREA O GERENTE DE MANUFACTURA RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO SOLICITANTE RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO		¿Es correcto el programa?
		SI: se firma programa y pasa actividad 5
		NO: se corrige las fechas o actividad de mantenimiento pasa actividad 3 o 4 dependiendo si es equipo o instalaciones.
	5.	Conforme al programa autorizado de mantenimiento preventivo avisa de forma verbal al responsable o Jefe de área para que se disponga del equipo o área para realizar el mantenimiento preventivo.
	6.	En caso de no poder realizarse el mantenimiento preventivo esto lo notificará el responsable o Jefe del área y lo confirmará el Gerente de Manufactura y se procederá a reprogramarse para otra fecha no lejana el mantenimiento, registrándolo en el programa de mantenimiento preventivo. (Pasa actividad 5)
	7.	En caso de si realizarse el mantenimiento preventivo al equipo o instalaciones esta actividad la registra en la Bitácora de mantenimiento correspondiente indicando fecha, equipo o instalación, actividad realizada y la firma del responsable del área como conformidad; registrando también en el programa de mantenimiento preventivo correspondiente la realización de la actividad.
	8.	Conserva los registros para cualquier aclaración.
	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	
	10.	Informa de forma escrita (formato libre), la solicitud de un mantenimiento correctivo indicando, fecha, solicitante y problema detectado en el equipo o instalación.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo

NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PMN-6.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: JEFATURA DE MANTENIMIENTO	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO	11.	<p>Recibe la información escrita y se traslada al área correspondiente y analiza el problema</p> <p>¿Que tipo de reparación es?</p> <p>Reparación Menor: pasa actividad 12.</p> <p>Reparación Mayor: pasa actividad 19.</p>
	12.	Calcula el tiempo, materiales o recursos a utilizar
	13.	En caso de ser necesario solicita al Responsable o Jefe de área la inutilización del equipo o desalojo del área
	14.	Al tener las refacciones o material a utilizar realiza la reparación correspondiente.
	15.	Al termino de la reparación verifica el funcionamiento del equipo en varias ocasiones hasta estar seguro de la corrección
	16.	Avisa al responsable o Jefe del área para que verifique que ya fue realizada la reparación y su funcionalidad.
	17.	Registra en la Bitácora de mantenimiento la reparación realizada indicando, fecha, tipo de reparación, equipo o área, material utilizado y solicita la firma de conformidad del responsable o Jefe de área.
	18.	Conserva los registros generados para cualquier aclaración.
	19.	Al ser una <u>reparación mayor</u> , busca proveedores de servicio que pueda reparar el equipo o instalación
RESPONSABLES, JEFES DE ÁREA O GERENTE DE MANUFACTURA		

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo

NOMBRE:

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO

PÁGINA: DE 423
REVISIÓN: 00

NÚMERO:

PMN-6.3-01

EDICIÓN:
1ª. EDICIÓN

ÁREA RESPONSABLE:

JEFATURA DE MANTENIMIENTO

FECHA DE PUBLICACIÓN:

Enero 2008

ELABORÓ: **D.L.A.**


REVISÓ: **G.P.G.**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO	20.	Solicita cotizaciones del servicio.
	21.	Aplica el procedimiento de compras para la selección del proveedor (PCO-7.4-01)
	22.	Al tener seleccionado el proveedor, se pone en contacto y solicita el servicio, indicándole la actividad de mantenimiento a realizar o solicita corrección.
	23.	Verifican que la actividad de mantenimiento fue realizada correctamente, funcionalidad y solicita la conformidad del responsable o jefe de área. ¿Es correcta la reparación? SI: pasa actividad 24. NO: solicita corrección pasa actividad 22.
	24.	Se registra en la Bitácora de mantenimiento la fecha, actividad realizada, proveedor que realizo, costo y firman de conformidad (responsable o Jefe de área).
	25.	Se informa a Contabilidad del mantenimiento correctivo realizado para su liberación de pago al proveedor. Conserva todos los registros generados para cualquier consulta. Fin de Procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PMN-6.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: JEFATURA DE MANTENIMIENTO	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Solicitud de mantenimiento	Responsable de Mantenimiento	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por fecha o numero de solicitud	1 año	1 año	Destrucción.
Programa de mantenimiento de equipo	Responsable de Mantenimiento	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por año.	1 año	1 año	Destrucción.
Programa de mantenimiento de instalaciones	Responsable de Mantenimiento	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por año.	1 año	1 año	Destrucción.
Bitácora de mantenimiento	Responsable de Mantenimiento	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por fecha.	2 años	1 año	Destrucción.

- 1.-Diagrama de flujo
- 2.-Solicitud de mantenimiento FMN-01
- 3.-Programa de mantenimiento de equipo FMN-02
- 4.-Programa de mantenimiento de instalaciones FMN-03
- 5.-Bitácora de mantenimiento FMN-04

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03

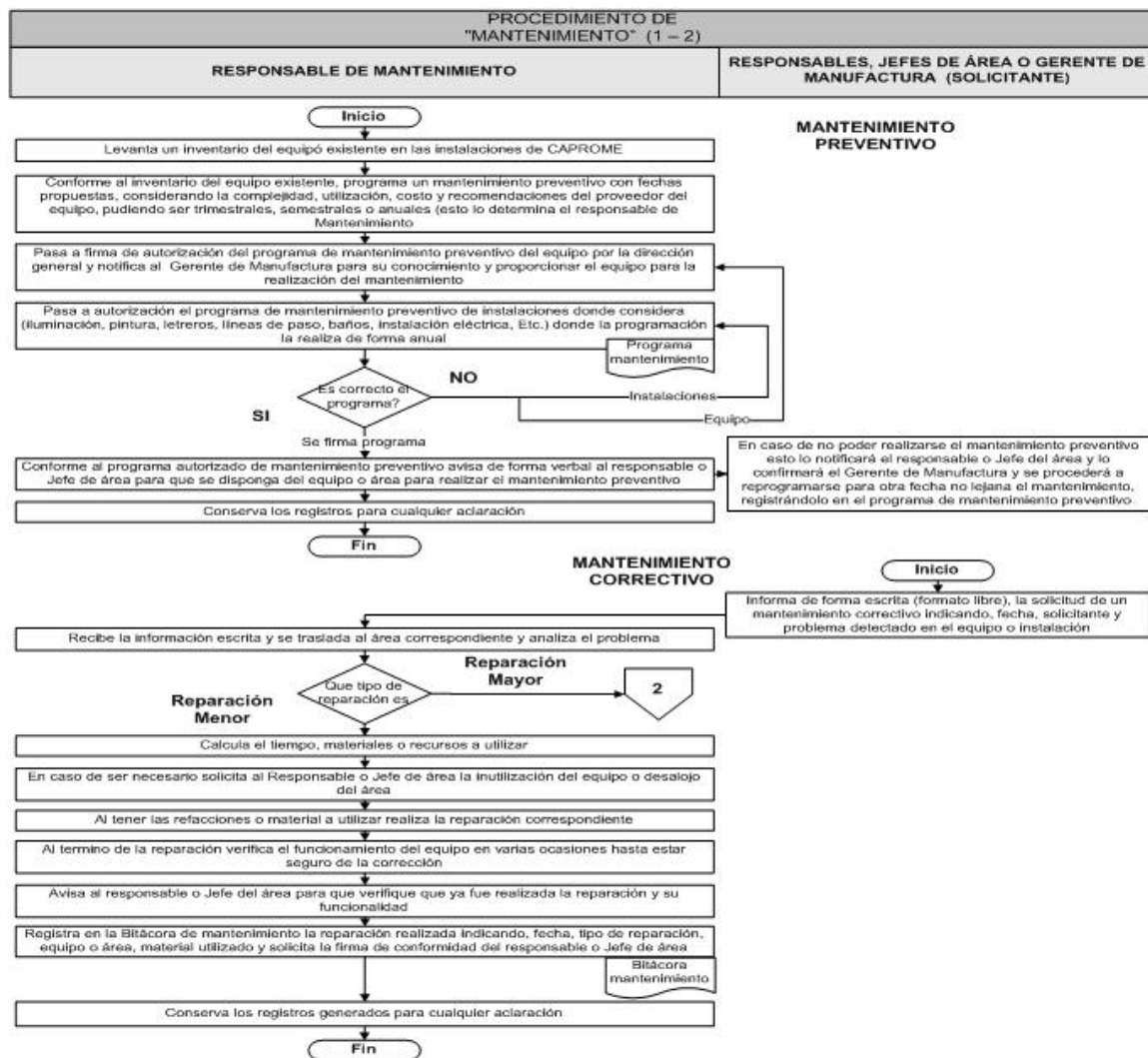


Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo

NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PMN-6.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: JEFATURA DE MANTENIMIENTO	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

11.- ANEXOS

Diagrama de Flujo



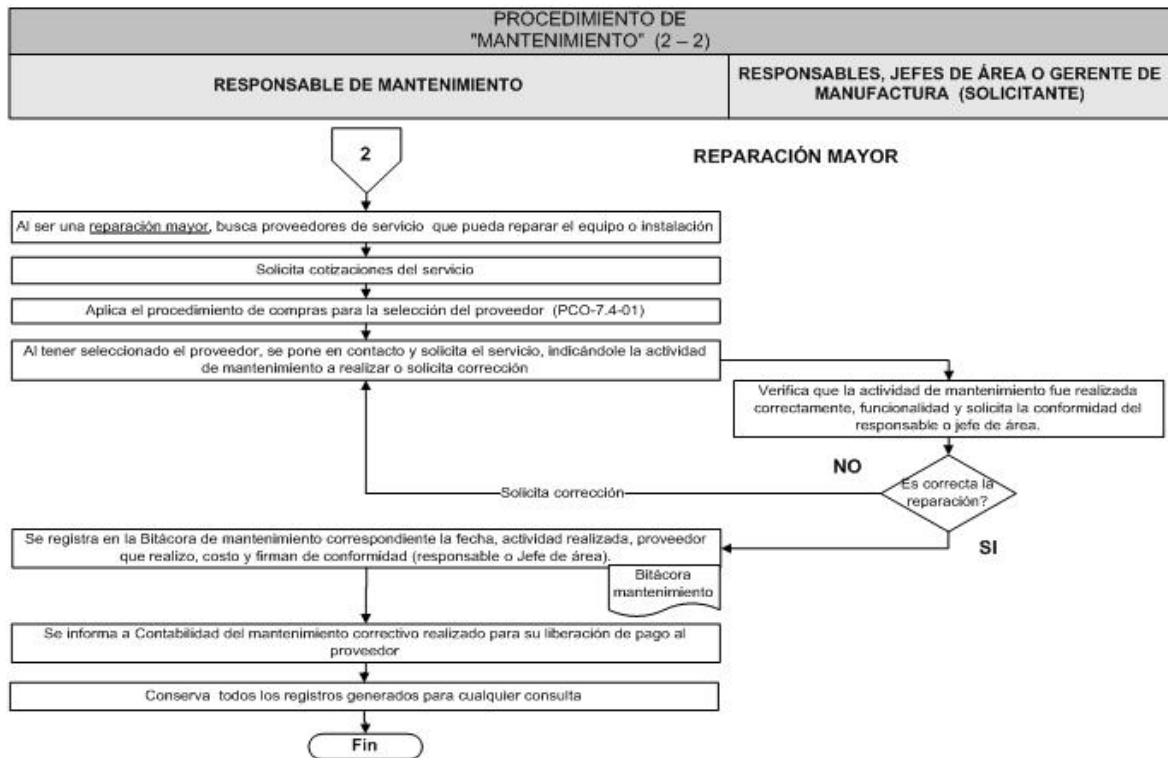
IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo


NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PMN-6.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: JEFATURA DE MANTENIMIENTO	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DISPOSITIVOS DE MEDICIÓN	PÁGINA: ___ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PMN-7.6-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: JEFATURA DE MANTENIMIENTO	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. de Ventas
2	Gcia. Ingeniería
3	Gcia. de Manufactura
4	Gcia. de Serv. Téc. Calidad y postventa
5	Contabilidad y Finanzas
6	Recursos Humanos
7	Planeación y Programación
8	Aseguramiento de Calidad
9	Depto. de Compras
10	Depto. de Almacén

AUTORIZACIONES

Dirección General


Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa

Jefe de Mantenimiento

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocías y Proyectos Metálicos de Hidaigo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DISPOSITIVOS DE MEDICIÓN		PÁGINA: ___ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PMN-7.6-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: JEFATURA DE MANTENIMIENTO	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	5
10	Control de registros	9
11	Anexos	10

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Determinar los lineamientos generales para el control de los dispositivos de medición y monitoreo que integran el Sistema de Gestión de Calidad en CAPROME

5.- ALCANCE


Este procedimiento aplica a todos los dispositivos de medición y monitoreo que están integrados en Sistema de Gestión de Calidad en CAPROME para el cumplimiento de las siguientes Políticas:

- 5.1- Todo el instrumento de medición tiene que ser calibrado o verificado antes de su utilización.
- 5.2- Los criterios de selección del proveedor están determinados en el procedimiento de abastecimiento (compras), el requisito único, es que tenga trazabilidad hacia patrones nacionales o internacionales.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DISPOSITIVOS DE MEDICIÓN	PÁGINA: ___ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PMN-7.6-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: JEFATURA DE MANTENIMIENTO	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

5.3- El proveedor de calibración tiene que estar acreditado ante el EMA.

5.4- Si el instrumento no puede ser calibrado, debe ser verificado para asegurar la conformidad del producto.

6.- REFERENCIAS

6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario

6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.

6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.

7.- DEFINICIONES

7.1.- CALIBRACIÓN: Es la comparación sucesiva de lecturas entre un patrón considerando como valor convencionalmente verdadero contra un instrumento de medición.

7.2.- CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

7.3.- REPARACIÓN: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

7.4.- REGISTROS: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

7.5.- EQUIPO DE MEDICIÓN: Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.


7.6.- VERIFICACIÓN: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva, de que sea cumplido los requisitos especificados

7.7.- EVIDENCIA OBJETIVA: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DISPOSITIVOS DE MEDICIÓN		PÁGINA: ___ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PMN-7.6-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: JEFATURA DE MANTENIMIENTO	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

8.- RESPONSABILIDADES

Del Representante de la Dirección/Coordinador ISO 9000:

- Asegurar el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento

Del Jefe de Mantenimiento:

- Supervisar, controlar y coordinar todas las actividades establecidas en el presente procedimiento, conserva los registros de la calibración o verificación de los instrumentos de medición e informa de cualquier cambio al presente procedimiento.
- Asegura el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

De todo el personal en general:

- Cumplir con los lineamientos establecidos en este procedimiento.
- Informar de cualquier anomalía surgida con el dispositivo de medición.


9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
JEFE DE MANTENIMIENTO		Inicio de Procedimiento.
		PROGRAMA DE CALIBRACIÓN O VERIFICACIÓN
	1.	Levanta un inventario de todos los dispositivos de medición y determina cuales se pueden calibrar y cuales solo se verificarán (considerando su afectación a la calidad del producto o si el dispositivo se puede calibrar)
	2.	Elabora un programa de calibración o verificación anual (anexo 1), en el que establece los equipos y las frecuencias de calibración o verificación de los dispositivos de medición.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocenas y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DISPOSITIVOS DE MEDICIÓN	PÁGINA: ___ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PMN-7.6-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: JEFATURA DE MANTENIMIENTO	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
JEFE DE MANTENIMIENTO	3.	La frecuencia de calibración la establece el jefe de mantenimiento de acuerdo a recomendaciones realizadas por fabricante, o sugerencias de la empresa que presta el servicio de calibración externo, así como la experiencia en el uso del equipo y funcionamiento.
	4.	La frecuencia de verificación se establece de acuerdo a su utilización, ya sea de manera periódica o cada que sea utilizado el dispositivo de medición de acuerdo a las características del mismo.
		IDENTIFICACIÓN
	5.	Establece una etiqueta de identificación color blanco que contiene el nombre del dispositivo, marca, modelo, número de serie, código del dispositivo de medición, fecha de calibración o verificación y el estado que guarda el instrumento.
	6.	El Dispositivo de medición se identifica de la siguiente manera: BAS-XX En donde: BAS Significa Báscula (Iniciales del Dispositivo). XX Número consecutivo para su seguimiento.
	7.	El estado de calibración se identifica por la etiqueta de calibración colocada por el laboratorio externo que la calibra.
	8.	El estado de verificación se identifica en la etiqueta de color blanco colocado por el Jefe de mantenimiento que lo verifica.
		En caso, que el equipo este descalibrado o fuera de

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocenas y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DISPOSITIVOS DE MEDICIÓN	PÁGINA: ___ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PMN-7.6-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: JEFATURA DE MANTENIMIENTO	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
JEFE DE MANTENIMIENTO	9.	<p>servicio por daño o mantenimiento, el Jefe de mantenimiento registra en el programa de calibración o verificación, el estado que guarda el equipo.</p> <p>MANTENIMIENTO</p> <p>Programa el mantenimiento del Dispositivo de medición en el momento que se realiza la calibración o verificación del equipo, o si es requerido antes, por parte de la misma empresa seleccionada para el servicio de calibración.</p>
	10.	<p>En caso de existir algún daño o anomalía lo registra en el programa de calibración o verificación anual.</p>
	11.	<p>ALTA, BAJA O CAMBIO</p> <p>Registra en el programa de calibración o verificación en caso de existir un cambio, baja o alta de algún equipo de medición.</p>
	12.	<p>Notifica de cualquier de estos cambios al Representante de la Dirección o Coordinador ISO 9000, cualquiera de estas situaciones</p>
	13.	<p>CALIBRACIÓN EXTERNA</p> <p>Verifica la última semana de cada mes el programa de calibración o verificación, con la finalidad de determinar el equipo que requiere calibración.</p>
	15.	<p>Realiza la solicitud de servicio de calibración conforme a la solicitud, informando a compras.</p> <p>El proveedor de servicio de calibración realiza los ajustes necesarios para mantener el equipo en</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DISPOSITIVOS DE MEDICIÓN	PÁGINA: ___ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PMN-7.6-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: JEFATURA DE MANTENIMIENTO	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
JEFE DE MANTENIMIENTO		condiciones adecuadas para la operación de ser necesario y es notificado al jefe de mantenimiento, quien lo registra en el programa de calibración o verificación del estatus del dispositivo.
		EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
	16.	Realiza la selección y evaluación de los proveedores de calibración conforme a los lineamientos del procedimiento de compras.
	17.	El criterio de aceptación de la calibración es el buen estado del equipo, acompañado de su certificado de calibración e incertidumbre del mismo.
		VALIDACIÓN DE MEDICIONES
	18.	Emite una acción correctiva, cuando el equipo de medición sea encontrado no conforme a los requisitos establecidos en el programa de calibración con el fin de validar los resultados de la medición previos. Y se tiene que dar de baja este equipo o dejar fuera uso temporal hasta reparar o solucionar el problema presentado.
		PROTECCIÓN Y MANEJO
	19.	Se protege contra daños y deterioro que puedan afectar la calibración mediante protecciones, como estuches, cubiertas o accesorios para su almacenamiento.
	20.	El manejo, uso y salvaguarda es la que establece el fabricante del equipo y el equipo seleccionado de acuerdo al tipo de trabajo a utilizar.
		Mantiene todos los registros derivados de la

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DISPOSITIVOS DE MEDICIÓN		PÁGINA: ___ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PMN-7.6-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: JEFATURA DE MANTENIMIENTO	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
	21.	verificación, en el formato FMN-01 calibración y acciones tomadas para su consulta y evidencia. Fin de Procedimiento

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Programa de calibración	Jefe de Mantenimiento	Archivo Electrónico o Papel	Carpeta electrónica o Fólder	Información Respaldata o Carpeta	Por fechas (anual)	1 año	1 año (Respaldo)	Dstrucción.


11.- ANEXOS

- 1.- Diagrama de flujo
- 2.- Programa de calibración FMN-05

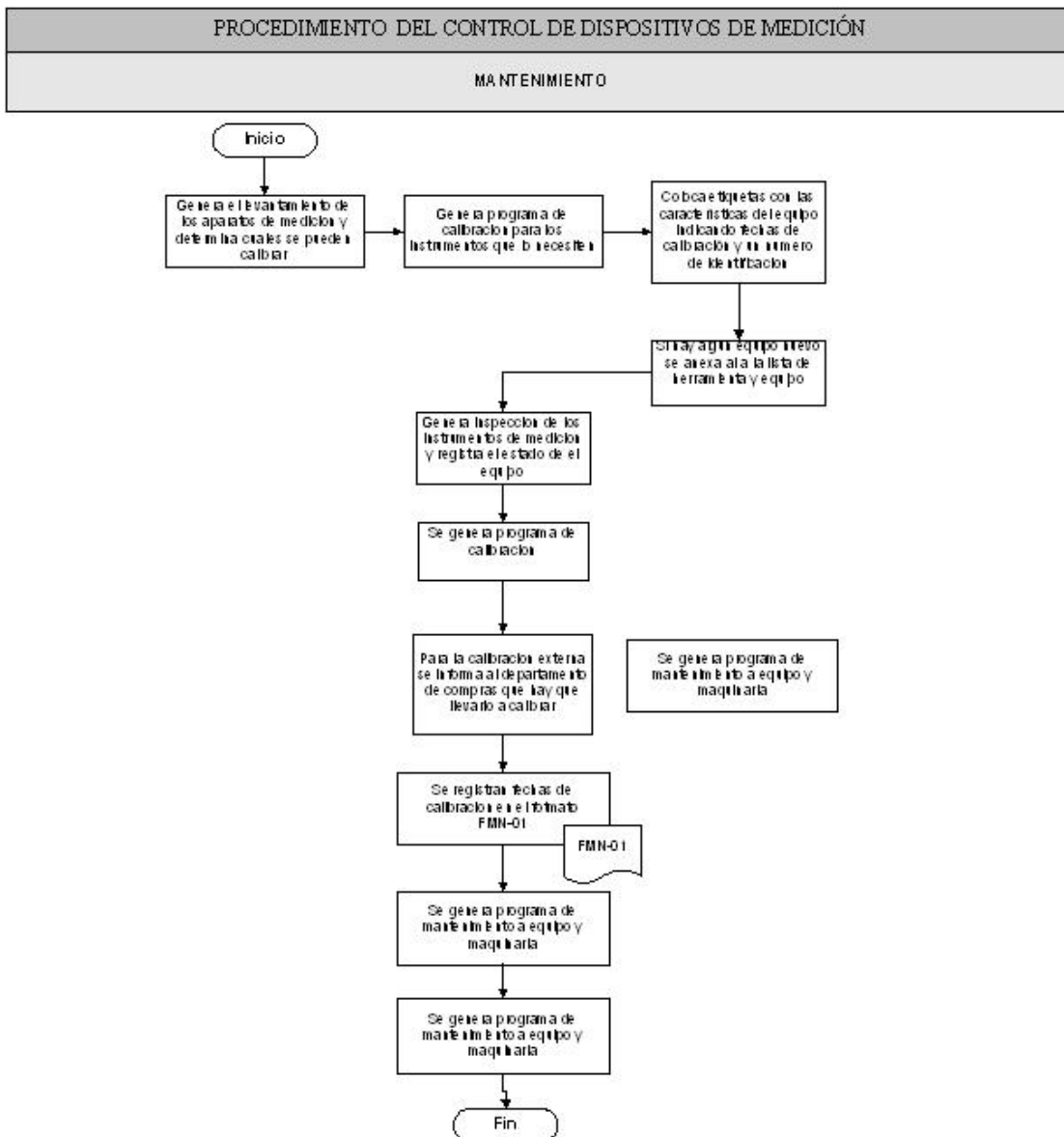
IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DISPOSITIVOS DE MEDICIÓN	PÁGINA: ___ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PMN-7.6-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: JEFATURA DE MANTENIMIENTO	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008


1.- Diagrama de flujo



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



	NOMBRE: ELABORACIÓN DE DIBUJO PARA LA GERENCIA ADMINISTRATIVA COMERCIAL		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE INGENIERIA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. de Ingeniería
2	Gcia. Administrativa Comercial

AUTORIZACIONES

Gte. Administrativo comercial

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa


Gerente de Ingeniería

Gerente de Manufactura

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: ELABORACIÓN DE DIBUJO PARA LA GERENCIA ADMINISTRATIVA COMERCIAL		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. DE INGENIERIA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	5
10	Control de registros	9
11	Anexos	10

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Asegurar mediante un procedimiento documentado la emisión de documentos y datos definidos por el departamento de ingeniería en CAPROME S.A. DE. C.V., la emisión y aprobación de su uso, su viabilidad y apropiada localización. Todos los datos referentes a las necesidades de ventas, con la finalidad de proporcionar la información de los aspectos más relevantes para la venta de una carrocería.


5.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a las gerencias de Ingeniería y Ventas.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: ELABORACIÓN DE DIBUJO PARA LA GERENCIA ADMINISTRATIVA COMERCIAL		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE INGENIERIA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.

7.- DEFINICIONES

- 7.1.- DIBUJO GENERAL.- Documento que muestra medidas principales para la venta de una carrocería plasmada en un dibujo, como son largo, ancho, alto y otras como profundidad, altura interna, ancho de ballet, etc.
- 7.2.- DIBUJO DE FICHA TECNICA- Documento que mediante un dibujo muestra el tipo de materiales que se utilizan par la fabricación de una carrocería de un modelo específico, esta ficha indica el tipo de perfil, calibre y ubicación dentro de la carrocería a si como la función que desempeña dentro de la carrocería.

8.- RESPONSABILIDADES

Del Gerente de Ingeniería:

- Verificar que el dibujo muestre lo que el cliente requiere para la compra de una carrocería.
- Retroalimentar a ventas de datos que anteriormente se han trabajado.


Del departamento de ventas:

- Proporcionar la información correcta de las necesidades del cliente para poderlas Mostar en un dibujo.
- Retroalimentar a ingeniería de todos los cambios que el cliente hizo en el dibujo para poderlos mostrar nuevamente en otro dibujo para su posterior presentación con el cliente.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: ELABORACIÓN DE DIBUJO PARA LA GERENCIA ADMINISTRATIVA COMERCIAL		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. DE INGENIERIA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G


9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
INGENIERÍA	1.	Inicio de Procedimiento.
VENTAS	2.	Recibe formato FGV-05 de elementos generales de entrada para el dibujo de una unidad con respecto a los requisitos del cliente.
	3.	Realiza dibujo según el procedimiento de "DISEÑO" y presenta al área de ventas.
	4.	Revisa que el dibujo cumpla con las especificaciones solicitadas.
		¿Es correcta la información?
		SI: pasa actividad 5. NO: pasa a punto 4.
INGENIERIA.	5.	Envía a Ingeniería para que se realicen las correcciones necesarias.
	6.	Realiza una presentación del dibujo con el cliente.
		¿Cumple con los Requisitos del Cliente?
		SI: pasa actividad 6 NO: pasa actividad 4
	6.	Realiza Orden de Producción FGV-03 y Envía a Ingeniería

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: ELABORACIÓN DE DIBUJO PARA LA GERENCIA ADMINISTRATIVA COMERCIAL		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. DE INGENIERIA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
	7.	Recibe Orden de Producción, Genera Dibujos Generales FGI-02 Ea a Compras, Planeación y Programación y Manufactura. Fin de Procedimiento.

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Requerimiento Del cliente FGV-05	Gcia de Ingeniería	Archivo Electrónico o Papel	Carpeta electrónica o Fólder	Respaldo de información o Carpeta	Por No. consecutivo y No. de orden de producción	1 año	1 año (Respaldo)	Destrucción
Formato de dibujo FGI-02	Gcia de Ingeniería	Archivo Electrónico o Papel	Carpeta electrónica o Fólder	Respaldo de información o Carpeta	Por No. consecutivo y No. de orden de producción	1 año	1 año (Respaldo)	Destrucción
Orden de producción FGV-03	Gcia de Ingeniería	Archivo Electrónico o Papel	Carpeta electrónica o Fólder	Respaldo de información o Carpeta	Por No. consecutivo y No. de orden de producción	1 año	1 año (Respaldo)	Destrucción


11.- ANEXOS

- 1.-Diagrama de Flujo
- 2.-Formato de dibujo FGI-02
- 3.-Requerimiento del cliente FGV-05
- 4.-Orden de producción FGV-03

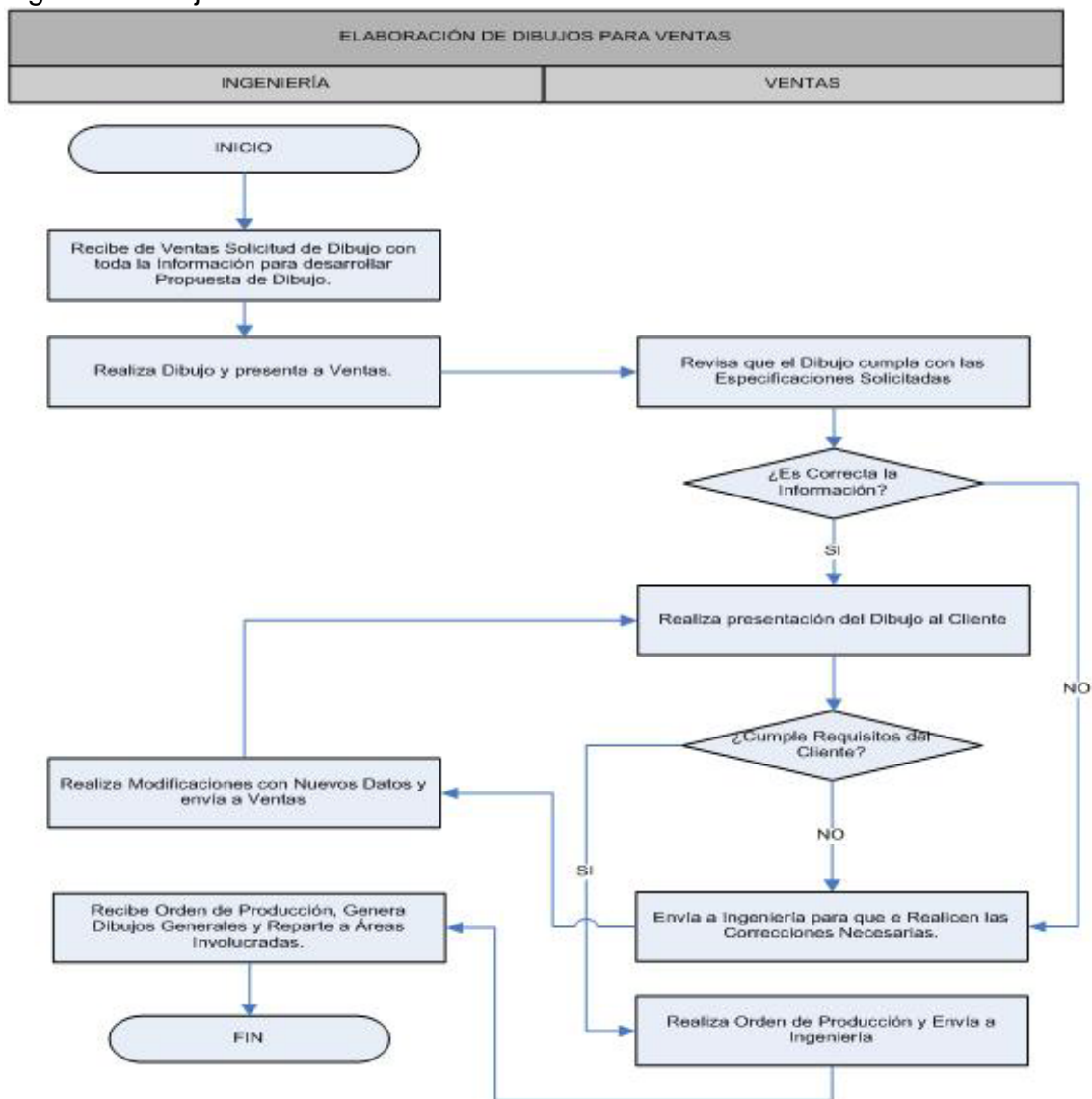
IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hídalgo	NOMBRE: ELABORACIÓN DE DIBUJO PARA LA GERENCIA ADMINISTRATIVA COMERCIAL	PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.5.1-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. DE INGENIERIA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008


1.- Diagrama de flujo



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



	NOMBRE: DISEÑO		PÁGINA: ___ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE INGENIERIA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. de Ingeniería
2	Gcia. de Manufactura
3	Gcia. de Servicio Téc., Calidad y Post.
4	Gcia Administrativa comercial
5	Depto. Aseguramiento de Calidad
6	Depto. de Compras
7	Depto. de Almacén
8	Depto. de Prog. y Planeación

AUTORIZACIONES

Gte. Administrativo comercial

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa


Gerente de Ingeniería

Gerente de Manufactura

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: DISEÑO		PÁGINA: ___ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: G CIA. DE INGENIERIA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	5
10	Control de registros	9
11	Anexos	10

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Asegurar mediante un procedimiento documentado las actividades para el Diseño de la carrocería y que ayude al personal a definir sus actividades y responsabilidades en CAPROME S.A. DE. C.V.


5.- ALCANCE

Estos requerimientos son aplicables a todo el personal que esta involucrado en el proceso de Ingeniería de Diseño, que participan en el Sistema de Gestión de Calidad.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocenas y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: DISEÑO		PÁGINA: ___ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE INGENIERIA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.

7.- DEFINICIONES

- 7.1.- diseño: descripción y/o bosquejo de alguna cosa que no se tiene determinada
- 7.2.-verificación: acción de comprobar lo que se tiene o lo que se hizo en algún determinado tiempo
- 7.3.-validación: se utiliza este término para hacer valido y afianzar lo que ya se verifico.

8.- RESPONSABILIDADES

Del Gerente de Ingeniería:

- Definir, medir y controlar el proceso de Diseño.
- Asegurar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.
- Proveer del material o información necesaria.
- Verificar las etapas de Diseño y realizar los cambios necesarios.

Del Ingeniero de Producto:

- Generar, revisar y controlar los registros que se generan del proceso de Diseño.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos del Cliente.
- Verificar el llenado correcto de los registros aplicables a su área.
- Verificar el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

De todo el personal participante en el proceso de Diseño:

- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: DISEÑO		PÁGINA: ___ DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PGI-7.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: G CIA. DE INGENIERIA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	
		DESCRIPCION	
GERENTE DE INGENIERÍA / INGENIERO DEL PRODUCTO GERENTE DE INGENIERÍA VENTAS VENTAS		modalidades dependiendo el Cliente valida el Diseño: Validación por <u>Dibujo</u> pasa actividad 6. Validación por <u>Primera unidad (Prototipo)</u> pasa actividad 12.	
	6.	<u>(DIBUJO)</u> Realización y Revisión de diseño y desarrollo. Realiza el Dibujo General y dibujos de las partes componentes, considerando los requerimientos e información anexa del cliente ó corrige el Dibujo.	
	7.	Realiza el Gerente de Ingeniería la revisión del Dibujo general conforme a la orden de producción e información anexa del cliente. Esta correcto el Dibujo? SI: pasa actividad 8 NO: Solicita corrección del dibujo indicando las correcciones pasa actividad 6. Envía al Cliente el Dibujo general por medio de ventas para su verificación y validación.	
	8.	Verificación del diseño y desarrollo. Confirma con el cliente el resultado de la verificación del dibujo. Puede recibir la confirmación por medio de e-mail o vía telefónica y lo registra en el formato de Etapas del Diseño.	
	9.	Esta correcto el Dibujo? SI: pasa actividad 10.	

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.




NOMBRE: DISEÑO		PÁGINA: ___ DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PGI-7.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: G CIA. DE INGENIERIA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
CLIENTE		NO: Se solicita corrección del dibujo indicando las correcciones pasa actividad 6.
		Validación del diseño y desarrollo.
GERENTE DE INGENIERÍA	10.	Firma el dibujo general o envía e-mail donde valida el Diseño, se registra en el formato de Etapas del Diseño.
	11.	Al tener la autorización del cliente (validación del diseño) se informa a Manufactura para el inicio del proyecto y solicitud de materiales y maquilas; se registra en el formato de Etapas del Diseño; (pasa actividad 21).
GERENTE DE INGENIERÍA / INGENIERO DEL PRODUCTO		(PRIMERA UNIDAD, PROTOTIPO)
		Realización y Revisión de diseño y desarrollo.
GERENTE DE INGENIERÍA / GERENTE DE MANUFACTURA Y VENDEDOR	12.	Realiza el Dibujo General y dibujos de las partes componentes, considerando los requerimientos e información anexa del cliente ó corrige el Dibujo.
	13.	Realiza la revisión del Dibujo general y dibujos de las partes componentes, conforme a la orden de producción e información anexa del cliente y lo registra n el formato de Etapas del Diseño.
		Están correctos los Dibujos?
		SI: los firman y pasa actividad 14
		NO: Solicitan corrección del dibujo indicando las correcciones pasa actividad 12.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.




 Carrocías y Proyectos Metálicos de Hídalego	NOMBRE: DISEÑO		PÁGINA: ___ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE INGENIERIA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
GERENTE DE INGENIERÍA / INGENIERO DEL PRODUCTO GERENTE DE INGENIERÍA	14.	Envía a Manufactura el Dibujo general firmado para inicio de la realización de la primera unidad (prototipo).
	15.	Envía a Compras los Dibujos componentes para la fabricación de las piezas con los maquiladores (proveedores).
	16.	<p>Verificación del diseño y desarrollo.</p> Durante la realización de la primera unidad (prototipo) Verifica la realización y cumplimiento del dibujo y requerimientos del cliente si es necesario realiza correcciones y lo registra en el formato de Etapas del Diseño. <p>Esta correcto la primera unidad?</p> <p>SI: pasa actividad 17.</p> <p>NO: Se solicita corrección de la primera unidad (retrabajo) indicando las correcciones pasa actividad 16.</p>
	17.	<p>Validación del diseño y desarrollo.</p> Se realiza una ultima verificación de la primera unidad al estar terminada para asegurar la conformidad y cumplimiento de los requerimientos del cliente; firmando de visto bueno el Dibujo y registra en el formato de Etapas de Diseño.
VENTAS	18.	Informa al Cliente para que acuda a CAPROME de validación a la primera unidad (prototipo).
CLIENTE	19.	Acude a las instalaciones y verifica la primera unidad (prototipo), verificando contra la orden de compra y sus requerimientos.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: DISEÑO		PÁGINA: ___ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE INGENIERIA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
GERENTE DE INGENIERÍA		<p>Cumple la primera unidad?</p> <p>SI: Realiza su validación de la unidad y dibujo, pasa actividad 20.</p> <p>NO: Se solicita corrección de la primera unidad (retrabajo) indicando las correcciones pasa actividad 16 si es una corrección mayor; si es menor se realiza al momento y pasa actividad 19.</p>
GERENTE DE INGENIERÍA	20.	Al tener la autorización del cliente (validación del diseño primera unidad), se informa a Manufactura para el inicio del proyecto y solicitud de materiales y maquilas; se registra la validación en el formato de Etapas del Diseño; (pasa actividad 21).
	21.	Indica a la Gerencia de Manufactura la fabricación de las carrocerías de acuerdo al proyecto y lo autorizado por el Cliente (Dibujos y Primera unidad).
	22.	<p>Control de cambios.</p> <p>Cuando exista un cambio en el Dibujo o realización del Proyecto, se realiza el cambio y se registra en el formato de Etapas del Diseño; registrando la descripción del cambio y quién verifico y valido el cambio;</p>
CLIENTE	23.	<p>NOTA: Cualquier cambio debe de Validar el Cliente.</p> <p>Se guarda la información generada en expedientes por cliente o proyecto, para cualquier consulta.</p> <p>Fin del procedimiento</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocenas y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: DISEÑO		PÁGINA: ___ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGI-7.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE INGENIERIA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacena miento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposició n final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Formato de Etapas del Diseño FGI-01	Gerente de Ingeniería	Papel	Carpeta o Fólder	Carpeta	Por Nombre del proyecto o Nombre del cliente.	1 año	2 años	Destrucción

11.- ANEXOS

- 1.-Diagrama de flujo
- 2.- Formato de diseño FGI-01

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

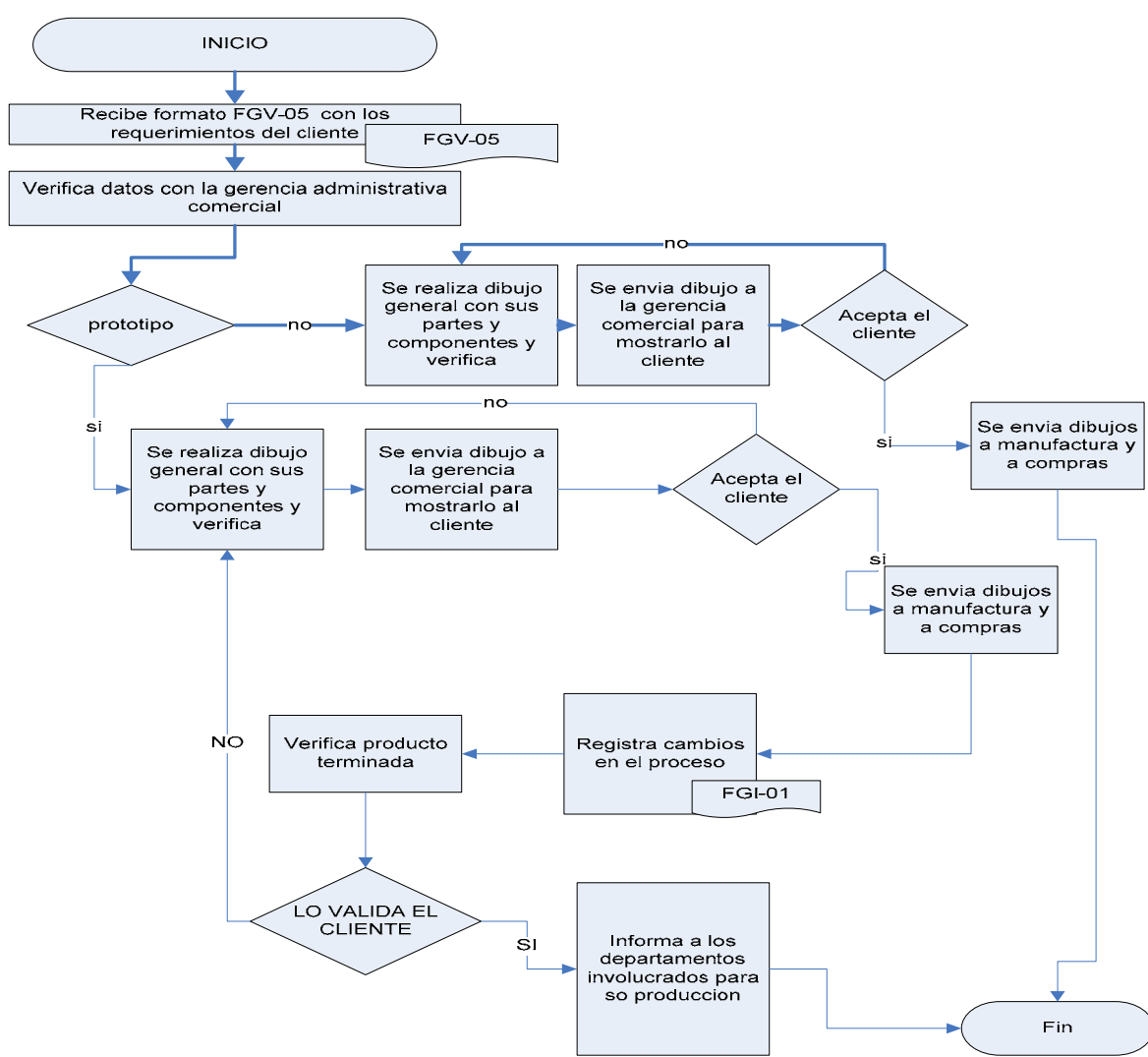
FGST-03



NOMBRE: DISEÑO		PÁGINA: ___ DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PGI-7.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: G CIA. DE INGENIERIA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G


1.-Diagrama de flujo

Procedimiento de Diseño		
INGENIERÍA	VENTAS	manufatura



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



	NOMBRE : PLANEACIÓN DE MANUFACTURA		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGM-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE MANUFACTURA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D. L. A. REVISÓ: G.P.G.

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. Administrativa Comercial
2	Gcia. de Ingeniería
3	Gcia. de Manufactura
4	Gcia. de Serv. Tec. Calidad y Postventa
5	Contabilidad y Finanzas
6	Recursos Humanos
7	Planeación y Programación
8	Aseguramiento de Calidad
9	Depto. De Facturación y Ctas., por cobrar
10	Depto. De Compras
11	Depto. De Almacén

AUTORIZACIONES

Gte. Administrativo comercial

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa


Gerente de Ingeniería

Gerente de Manufactura

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PLANEACIÓN DE MANUFACTURA		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGM-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE MANUFACTURA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D. L. A. REVISÓ: G.P.G.

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	5
10	Control de registros	9
11	Anexos	10

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es controlar diversos factores internos de la Gerencia de Manufactura que nos permitan cumplir con el Programa de producción en CAPROME, S.A. DE C.V.


5.- ALCANCE

El alcance de este procedimiento involucra a toda la Gerencia de Manufactura y sus departamentos (procesos).

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PLANEACIÓN DE MANUFACTURA		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGM-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE MANUFACTURA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D. L. A. REVISÓ: G.P.G.

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.

7.- DEFINICIONES

7.1.- ORDEN DE PRODUCCIÓN.- Documento generado por el proceso de Ventas el cual contiene especificaciones generales del producto a producir tales como color, dimensiones, equipo adicional, tiempo de entrega, Etc.

7.2.- DIBUJOS DE PROCESO.- Es un documento oficial emitido por el departamento de Ingeniería en el cual se puede observar la cantidad de material a ocupar en una determinada orden de trabajo.

8.- RESPONSABILIDADES

Del Gerente de Manufactura:

- Definir, medir y controlar el proceso de Manufactura.
- Asegurar el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento

De los Jefes de grupo:

- Generar, revisar y controlar los registros que se generan en su respectiva área.
- Verificar el llenado correcto de los registros aplicables a su área.
- Verificar el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

De todo el personal participante de los procesos de Manufactura:

- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE : PLANEACIÓN DE MANUFACTURA		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PGM-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: G CIA. DE MANUFACTURA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D. L. A. REVISÓ: G.P.G.

9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
GERENTE DE MANUFACTURA.		Inicio de Procedimiento.
	1.	Asiste a las reuniones semanales con la Gerencia de Ventas, Ingeniería para ver el programa de ventas y realizar planificaciones de manufactura.
	2.	Recibe la Orden de producción de parte de la Gerencia de Ventas.
	3.	Revisa y analiza la orden de compra. Recibe los Dibujos por parte de la Gerencia de Ingeniería y el Bill de materiales por parte del proceso de planeación y programación.
	4.	Recibe tiempo estimado de recepción de materiales por parte del proceso de Almacén y avisa verbalmente cuando el material haya llegado.
	5.	Realiza a diario una reunión con los Jefes de grupo para poder realizar el programa de producción, ver pendientes, urgencias y aclaración de dudas.
	6.	Genera programa de producción FGM-03 o lo corrige. ¿Esta correcto el programa? SI: pasa actividad 7. NO: realiza la corrección y Pasa actividad 6. Envía a la Gerencia de Ventas.
7.	Recibe material por parte de Almacén de acuerdo a la	

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo

NOMBRE : PLANEACIÓN DE MANUFACTURA		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PGM-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE MANUFACTURA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D. L. A. REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
GERENTE DE MANUFACTURA. Continúa... JEFE DE GRUPO		orden de producción y del Bill de materiales y firma el formato de salida de materiales de almacén
	8.	Inicia la producción, informando en la reunión diaria a los Jefes de grupo, el inicio del proyecto (se siguen las instrucciones de trabajo y llenado de los Check List) de cada proceso.
	9.	Durante la fabricación cada proceso por medio de Jefe de grupo realiza la verificación del producto por medio del Check list; verificando que cumpla los requisitos del cliente especificados en la Orden de producción, Dibujos o especificaciones.
GERENTE DE MANUFACTURA E INGENIERÍA JEFE DE GRUPO	10	¿Cumple con requisitos? SI: pasa actividad 14. NO: Pasa actividad 11.
	11.	El jefe de grupo o Gerente de Manufactura solicita información o participación del Gerente de Ingeniería para la toma de acciones en el producto.
GERENTE DE MANUFACTURA Y GERENTE DE INGENIERÍA JEFE DE GRUPO	12.	Indican las acciones a tomar en el producto para corregir el problema
	13.	Realiza las acciones indicadas por el Gerente de Manufactura y Gerente de Ingeniería y verifica si se corrigió. ¿Se corrigió problema? SI: pasa actividad 14. NO: Pasa actividad 11.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo


NOMBRE : PLANEACIÓN DE MANUFACTURA		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PGM-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE MANUFACTURA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D. L. A. REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
GERENTE DE MANUFACTURA	14.	Registra en el Check List que si se cumplieron los requisitos y llenado correcto; pasa al siguiente proceso.
MONITOR DE CALIDAD	15.	Al término del Proceso de Manufactura (producto terminado) se informa al Monitor de calidad para su verificación y liberación.
MONITOR DE CALIDAD Continúa...	16.	Realiza la verificación del producto terminado; conforme al Check list, Orden de producción y Dibujos. ¿Esta aceptable el producto? SI: pasa actividad 17 NO: Se solicita retrabajo del producto (acabado), pasa actividad 13.
MONITOR DE CALIDAD	17.	Realiza la liberación del producto terminado.
GERENTE DE MANUFACTURA	18.	Informa al proceso de Manufactura, Ventas y Postventa para la entrega del producto (vehículo carrozado).
	19.	Recopila los dibujos (copias controladas) del proyecto, para su entrega a Ingeniería.
	20.	Controla y archiva los registros derivados de este procedimiento, para su consulta o evidencia. Fin de Procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PLANEACIÓN DE MANUFACTURA		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGM-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE MANUFACTURA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D. L. A. REVISÓ: G.P.G.

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposició n final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Programa de producción FGM-03	Gerente de Manufactura	Papel	Fólder	Carpeta	Por fecha de programa diario	1 año	1 año	Dstrucción .

11.- ANEXOS

- 1.- Diagrama de Flujo
- 2.- Programa de produccion FGM-03

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

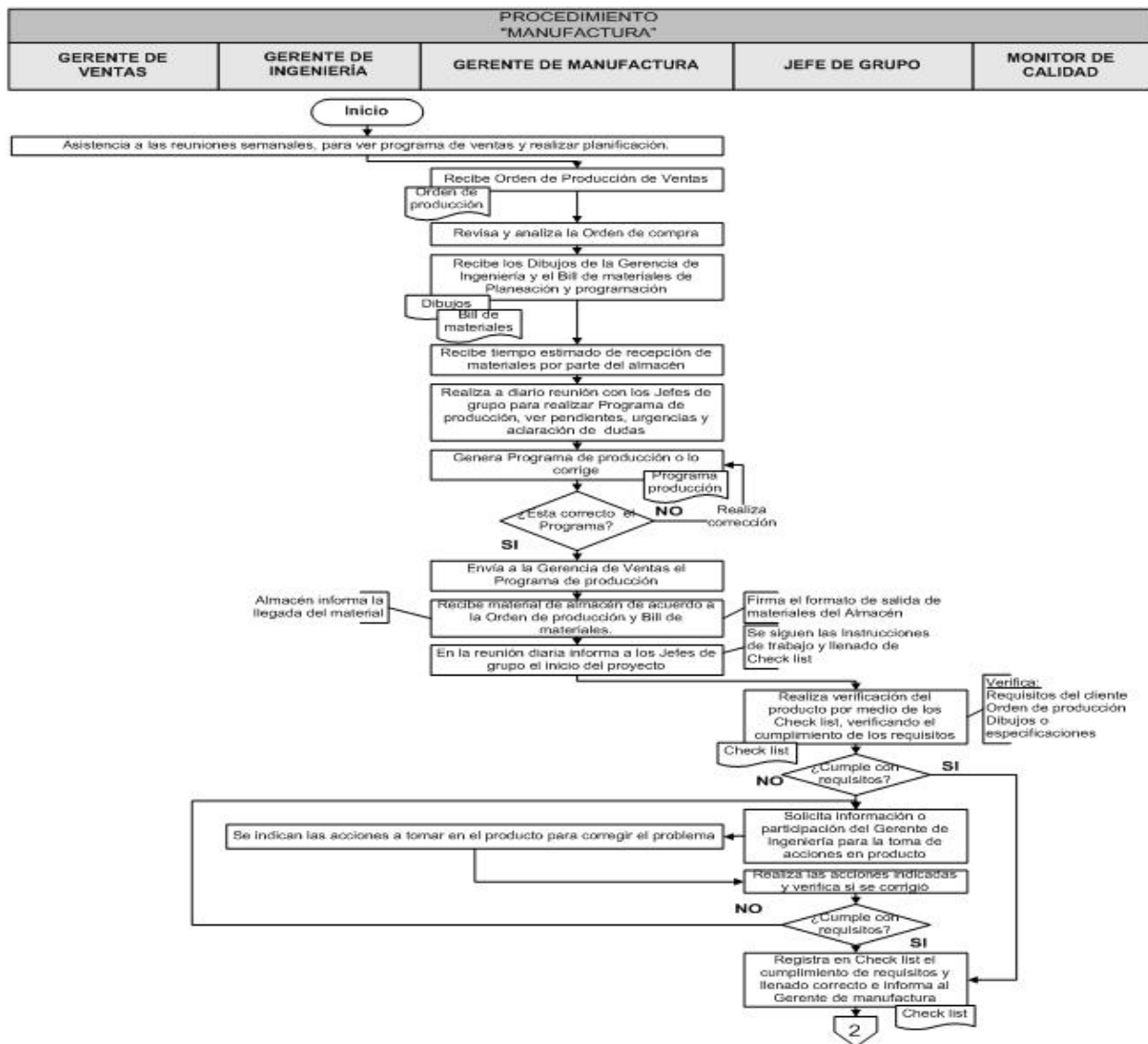
FGST-03



Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo

NOMBRE : PLANEACIÓN DE MANUFACTURA		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PGM-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE MANUFACTURA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D. L. A. REVISÓ: G.P.G.

1.- Diagrama de Flujo

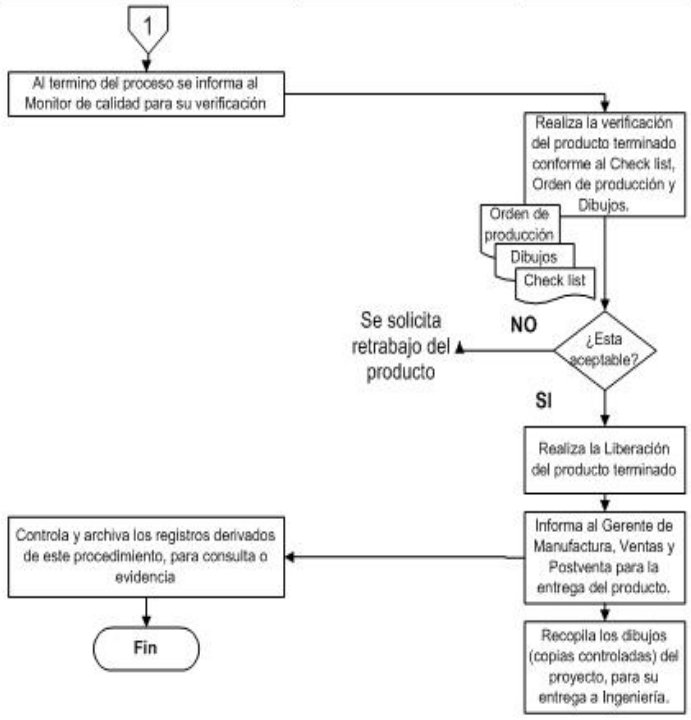


IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.




NOMBRE : PLANEACIÓN DE MANUFACTURA		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PGM-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE MANUFACTURA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D. L. A. REVISÓ: G.P.G.

PROCEDIMIENTO "MANUFACTURA"				
GERENTE DE VENTAS	GERENTE DE INGENIERÍA	GERENTE DE MANUFACTURA	JEFE DE GRUPO	MONITOR DE CALIDAD



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



	NOMBRE : PLANEACIÓN DE MANUFACTURA		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGM-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE MANUFACTURA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D. L. A. REVISÓ: G.P.G.

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. Administrativa Comercial
2	Gcia. de Ingeniería
3	Gcia. de Manufactura
4	Gcia. de Serv. Tec. Calidad y Postventa
5	Contabilidad y Finanzas
6	Recursos Humanos
7	Planeación y Programación
8	Aseguramiento de Calidad
9	Depto. De Facturación y Ctas., por cobrar
10	Depto. De Compras
11	Depto. De Almacén

AUTORIZACIONES

Gte. Administrativo comercial

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa


Gerente de Ingeniería

Gerente de Manufactura

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PLANEACIÓN DE MANUFACTURA		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGM-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE MANUFACTURA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D. L. A. REVISÓ: G.P.G.

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	5
10	Control de registros	9
11	Anexos	10

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es controlar diversos factores internos de la Gerencia de Manufactura que nos permitan cumplir con el Programa de producción en CAPROME, S.A. DE C.V.


5.- ALCANCE

El alcance de este procedimiento involucra a toda la Gerencia de Manufactura y sus departamentos (procesos).

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PLANEACIÓN DE MANUFACTURA		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGM-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE MANUFACTURA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D. L. A. REVISÓ: G.P.G.

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.

7.- DEFINICIONES

7.1.- ORDEN DE PRODUCCIÓN.- Documento generado por el proceso de Ventas el cual contiene especificaciones generales del producto a producir tales como color, dimensiones, equipo adicional, tiempo de entrega, Etc.

7.2.- DIBUJOS DE PROCESO.- Es un documento oficial emitido por el departamento de Ingeniería en el cual se puede observar la cantidad de material a ocupar en una determinada orden de trabajo.

8.- RESPONSABILIDADES

Del Gerente de Manufactura:

- Definir, medir y controlar el proceso de Manufactura.
- Asegurar el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento


De los Jefes de grupo:

- Generar, revisar y controlar los registros que se generan en su respectiva área.
- Verificar el llenado correcto de los registros aplicables a su área.
- Verificar el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PLANEACIÓN DE MANUFACTURA		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGM-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE MANUFACTURA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D. L. A. REVISÓ: G.P.G.

9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
		Inicio de Procedimiento.
		REQUERIMIENTO DE PERSONAL
GERENTE DE MANUFACTURA.	1.	Realiza el requerimiento de personal (por escrito), al proceso de Recursos Humanos para el ingreso de personal.
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	2.	Recibe el requerimiento del personal y aplica el procedimiento de Contratación
	3.	Recibe la persona seleccionada, entrevistada y contratada por Recursos Humanos, (de acuerdo al perfil del puesto).
		LISTA DE ASISTENCIA
GERENTE DE MANUFACTURA	4.	Recibe el formato de Lista de asistencia (FRH-06) por parte de Recursos Humanos.
JEFES DE GRUPO	5.	Entrega la lista de asistencia el día Lunes a los diferentes Jefes de grupo para su llenado.
GERENTE DE MANUFACTURA	6.	Regresan el formato lista de asistencia (FRH-06) el día lunes siguiente a la entrega; al Gerente de Manufactura
GERENTE DE MANUFACTURA	7.	Firma de autorizado y los envía al proceso de Recursos Humanos.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo

NOMBRE : PLANEACIÓN DE MANUFACTURA		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PGM-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: G CIA. DE MANUFACTURA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D. L. A. REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
JEFES DE GRUPO		LLENADO DE CHECK LIST
ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	8.	Recibe formatos de check list por parte del proceso de Aseguramiento de calidad (QA).
	9.	Envía check list a los Jefes de grupo para su llenado.
	10.	Registran los datos y envían los check list al proceso de Aseguramiento de calidad (QA), para su autorización.
	11.	Verifica si el material es aceptado ¿Material es aceptable? SI: pasa a la siguiente línea actividad 12. NO: Aseguramiento de calidad envía documentos al Gerente de Manufactura quien sigue el procedimiento (PGM-7.5.1-01 a partir del punto 8.7) corrige el problema.
ASEGURAMIENTO DE CALIDAD (QA).		
GERENTE DE MANUFACTURA.	12.	Aseguramiento de calidad anota las correcciones y libera el producto para la continuación del procedimiento.
JEFES DE GRUPO		HORAS HOMBRE
GERENTE DE MANUFACTURA	13.	Envía el formato de Horas Hombre (FGM-01) a los diferentes Jefes de grupo para su llenado.
GERENTE DE MANUFACTURA	14.	Registra las Horas hombre y entregan el formato de horas hombre al Gerente de Manufactura

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




NOMBRE : PLANEACIÓN DE MANUFACTURA		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PGM-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: G CIA. DE MANUFACTURA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D. L. A. REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
GERENTE DE MANUFACTURA	15.	Captura la información y checa contra lista de asistencia para su control de costos de manufactura llenando el formato (FGM-04) CONTROL DE ACTIVIDADES DIARIAS.
	16.	Realiza una junta diaria por la mañana en donde se tocan puntos importantes tales como las actividades e inicio de cada día, pendientes de material, Etc., en esa junta se encuentran los diferentes Jefes de grupo, compras, Ingeniería, Aseguramiento de calidad, Ventas.
GERENTE DE MANUFACTURA	17.	Registra en el formato diario de control de producción (FGM-02). PROGRAMA DE PRODUCCIÓN MENSUAL.
	18.	Registra en el Programa de producción conforme a la información proporcionada de Ventas, Dibujos proporcionados de Ingeniería, tiempo estimado de entrega de materiales de Almacén; es llenado el formato de programa de producción (FGM-03) que esta conforme al Procedimiento de Manufactura.
	19.	Verifica el cumplimiento del programa de producción a diario junto con sus Jefes de grupo ¿Se cumple programa? SI: pasa actividad 21

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PLANEACIÓN DE MANUFACTURA		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGM-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE MANUFACTURA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D. L. A. REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
	20.	NO: Pasa actividad 20
	21.	<p>Se toma acciones junto con los Jefes de grupo para cumplir con el programa de producción. (Tiempos extras o actividades extraordinarias). Regresa actividad 15.</p> <p>Mantiene el programa de producción actualizado para su seguimiento, consulta o aclaración de dudas.</p> <p>Fin de Procedimiento.</p>


10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Formato Horas Hombre FGM-01	Gerente de Manufactura	Papel	Fólder	Carpeta	Por fecha de programa	1 año	1 año	Destrucción
Formato junta diaria FGM-02	Gerente de Manufactura	Papel	Fólder	Carpeta	Por fecha	1 año	1 año	Destrucción
Programa de Producción FGM-03	Gerente de Manufactura	Papel	Fólder	Carpeta	Por fecha	1 año	1 año	Destrucción
Formato de costos de Producción FGM-04	Gerente de Manufactura	Papel	Fólder	Carpeta	Por fecha	1 año	1 año	Destrucción

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE : PLANEACIÓN DE MANUFACTURA		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PGM-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE MANUFACTURA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D. L. A. REVISÓ: G.P.G.

11.- ANEXOS

- 1.- diagrama de flujo
- 2.- Formato de Horas Hombre (FGM-01)
- 3.- Formato de junta diaria (FGM-02)
- 4.- Programa de producción (FGM-03)
- 5.- Formato de costos de producción (FGM-04)

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

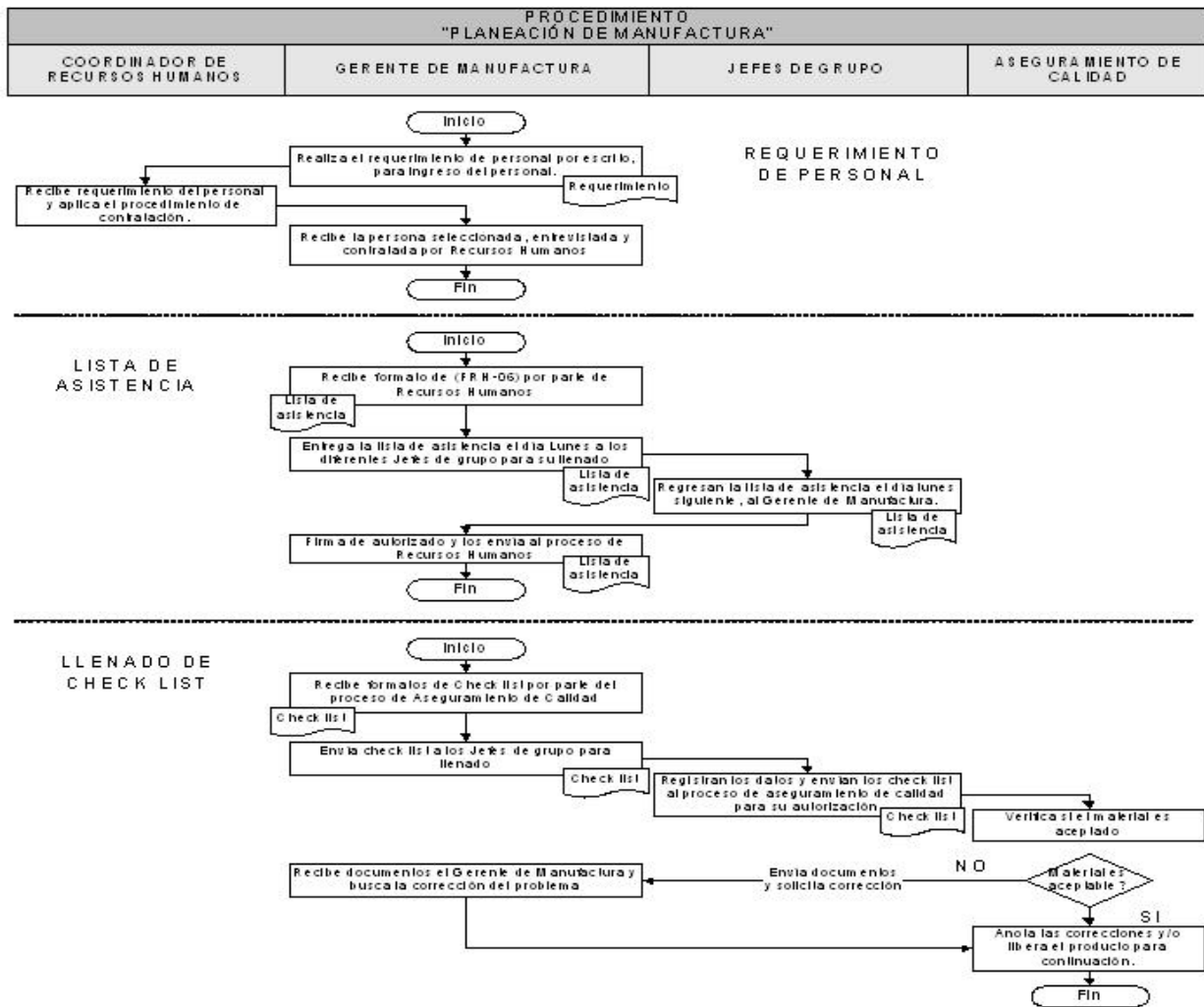
FGST-03



Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo

NOMBRE : PLANEACIÓN DE MANUFACTURA		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PGM-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: G CIA. DE MANUFACTURA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D. L. A. REVISÓ: G.P.G.

1.-Diagrama de Flujo

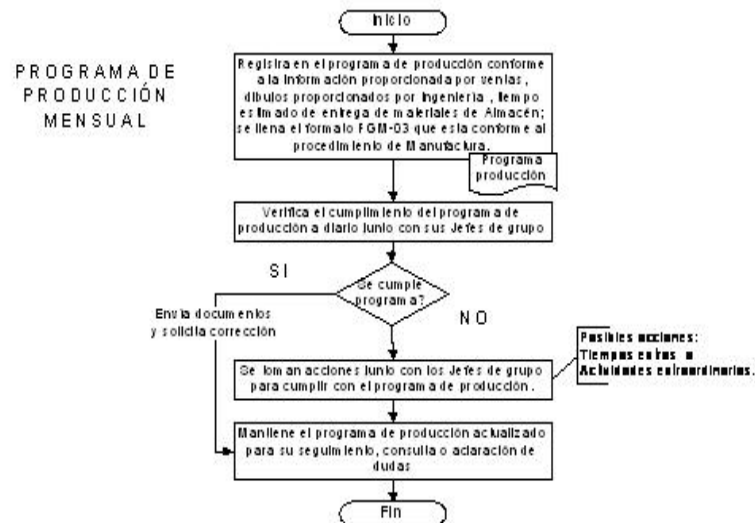


IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



NOMBRE : PLANEACIÓN DE MANUFACTURA		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PGM-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE MANUFACTURA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D. L. A. REVISÓ: G.P.G.


PROCEDIMIENTO "PLANEACIÓN DE MANUFACTURA"			
COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS	GERENTE DE MANUFACTURA	JEFES DE GRUPO	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



	NOMBRE: INSPECCIÓN DE RECIBO DE LOS MATERIALES COMPRADOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.4.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. de Ingeniería
2	Gcia. de Manufactura
3	Depto. de Aseguramiento de Calidad
4	Depto. de Compras
5	Depto. de Almacén

AUTORIZACIONES

Gte. Administrativo comercial

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa

Gerente de Ingeniería

Gerente de Manufactura

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: INSPECCIÓN DE RECIBO DE LOS MATERIALES COMPRADOS		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PQA-7.4.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	3
9	Desarrollo	4
10	Control de registros	6
11	Anexos	7

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Establecer los parámetros y lineamientos que nos permitan llevar a cabo la inspección del producto comprado así como el manejo (recepción, liberación y entrega).


5.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a las gerencias de Ingeniería, Manufactura y departamentos de Ventas, Compras, Aseguramiento de Calidad y Almacén.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: INSPECCIÓN DE RECIBO DE LOS MATERIALES COMPRADOS		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.4.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.

7.- DEFINICIONES

- 7.1.- ALMACENAMIENTO.- Acción y efecto de guardar en almacén o mantener en custodia materiales, refacciones, productos o mercancías.
- 7.2.- REFACCIÓN.- Parte componente de un todo que se tiene dispuesto para sustituir a otra como parte de repuesto o que sirve para la compostura o reparación de una estructura, maquina o dispositivo usado en los equipos de transporte.
- 7.3.- MATERIAL PRODUCTIVO.- Es toda materia prima en bruto o procesada de alguna forma que es utilizada en los procesos de manufactura para la obtención de un producto final.
- 7.4.- QA.- Aseguramiento de Calidad.

8.- RESPONSABILIDADES

Del Gerente de Servicio Técnico, Calidad y Postventa:

- Asegurarse del cumplimiento del presente procedimiento


Del Monitor de Calidad (Recibo de material):

- Controlar la verificación y recibo de material.
- Verificar y asegurar el llenado correcto de los registros aplicables a su proceso.
- Asegurar el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: INSPECCIÓN DE RECIBO DE LOS MATERIALES COMPRADOS		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.4.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

De todo el personal participante en el recibo del Material comprado:

- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
ALMACENISTA MONITOR DE CALIDAD	1.	Inicio de Procedimiento. RECEPCIÓN DE MATERIALES Y/O REFACCIONES. Recibe material en el almacén e informa al Monitor del material recibido mediante el formato de Orden de Compra (FC-01) Recibe documento Orden de Compra (FC-01) de parte del proceso de Almacén y dibujos (si son necesarios), factura correspondiente de parte del proveedor. Verifica el material recibido como apariencia, dimensiones, características del material o refacciones solicitadas en la Orden de Compra, Dibujos y lo indicado el factura del proveedor (cantidad y descripción de material); realiza una inspección al 100%. ¿Se acepta el material? SI: pasa actividad 7 NO: Se registra en el formato de inspección de recepción de material, Pasa actividad 4.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: INSPECCIÓN DE RECIBO DE LOS MATERIALES COMPRADOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PQA-7.4.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
COMPRAS MONITOR DE CALIDAD	4.	Se Identifica el material con etiquetas de materia rechazado, se levanta un reporte de Producto/Servicio no conforme y se separa físicamente del material aceptable.
	5.	Se entrega copia del formato de inspección de recepción de material recibido a los procesos de Manufactura, Almacén, Compras e Ingeniería; informando el material rechazado para su información y solicitud al proveedor de que acción tomara.
	6.	Solicita al Proveedor la reparación o cambio de material rechazado (se entrega al proveedor el material rechazada para su reparación o cambio). Pasa actividad 1
	7.	Coloca las etiquetas correspondientes del estado de material aceptado
	8.	Registra en el formato de inspección de recepción de material recibido los resultados de la inspección de los materiales
	9.	Archiva documento e informa verbalmente al proceso de Almacén que el material recibido a sido liberado y etiquetado.
	10.	Si existe desviación del material recibido por parte de Ingeniería, se procede a documentar dicha desviación registrando los datos correspondientes cantidad, fecha y quién autoriza la desviación.
	11.	Si por alguna razón el material recibido no ha sido

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: INSPECCIÓN DE RECIBO DE LOS MATERIALES COMPRADOS		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PQA-7.4.3-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
		inspeccionado por falta de información, por carga de trabajo, lote incompleto o por falta de decisión; se identificará el material con la etiqueta de material detenido
	12.	El material no será movido hasta que se realice la actividad faltante y se remueva la etiqueta de material detenido.
	13.	Archiva los registros derivados de este procedimiento, lleva el control de los mismos y quedan disponibles para realizar consultas o aclaraciones.
		Fin de Procedimiento.

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Formato de inspección de recepción de material recibido (FQA-02)	Monitor de Calidad	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por fecha de recibo, material u orden de compra.	1 año	1 año	Dstrucción
Desviación de Ingeniería	Monitor de Calidad	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por fecha de recibo, material u orden de compra.	1 año	1 año	Dstrucción


11.- ANEXOS

- 1.- Diagrama de flujo
- 2.- Formato de inspección de recepción de material recibido FQA-08
- 3.- Desviación de ingeniería FAQ-09

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y MANEJO DE UNIDADES PROPORCIONADAS POR EL CLIENTE		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. de Ventas
2	Gcia. de Ingeniería
3	Gcia. de Manufactura
4	Depto. Aseguramiento de Calidad
5	Depto. de Almacén

AUTORIZACIONES


Dirección General

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocetas y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y MANEJO DE UNIDADES PROPORCIONADAS POR EL CLIENTE		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	5
10	Control de registros	6
11	Anexos	7

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para realizar la administración de las unidades automotoras proporcionadas por el cliente, integrarlas al proceso productivo y finalmente hacer entrega al cliente como producto terminado.


5.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a las gerencias de Ventas, Manufactura e Ingeniería y los procesos de Aseguramiento de Calidad y Almacén.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y MANEJO DE UNIDADES PROPORCIONADAS POR EL CLIENTE		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.


7.- DEFINICIONES

- 7.1.- PROCESO PRODUCTIVO.- Conjunto de etapas sucesivas y ordenadas de manera sistemática dirigidas a la manufactura de un bien capital.
- 7.2.- ORDENAMIENTO.- Acción que nos permite colocar el material productivo y refacciones en el lugar adecuado y útil predeterminado para favorecer el proceso productivo de CAPROME.
- 7.3.- MATERIAL PRODUCTIVO.- Es toda materia prima en bruto o procesada de alguna forma que es utilizada como insumo directo en los procesos de manufactura para la obtención de los productos CAPROME.
- 7.4.- UNIDAD AUTOMOTORA.- Equipo automotriz de transporte de carga compuesto por una cabina, chasis y sistemas periféricos el cual es movido por una fuerza motriz proporcionada por un motor a gasolina, gas, diesel o electrónico.
- 7.5.- NUMERO DE CHASIS.- Es un número de identificación vehicular determinado por la industria automotriz para las unidades automotoras de equipo original de manufactura.
- 7.6.- CHASIS DE EQUIPO ORIGINAL.- Bastidor tal cual sale de la armadora automotriz y que permanece sin haber sido alterado ninguno de sus grupos.
- 7.7.- BASTIDOR O CHASIS.- Estructura de acero compuesta por dos largueros y una serie de travesaños donde se sujetan los conjuntos principales de un equipo automotriz de transporte.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocierías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y MANEJO DE UNIDADES PROPORCIONADAS POR EL CLIENTE		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

8.- RESPONSABILIDADES

Del Gerente de Servicio Técnico, Calidad y Postventa

- Proporcionar la información que sea requerida
- Asegurarse del cumplimiento del presente procedimiento

Del Monitor de Calidad (Producto Terminado):

- Controlar la verificación y entrega de la unidad.
- Generar, revisar y controlar los registros que se generan en su respectivo proceso.
- Verificar el llenado correcto de los registros aplicables a su proceso.
- Asegurar el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.


9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCIÓN
MONITOR DE CALIDAD		Inicio de Procedimiento.
	1.	RECEPCIÓN E INSPECCIÓN DE RECIBO DE UNIDADES DEL CLIENTE Recibe las unidades automotoras en las instalaciones de CAPROME por parte del transportista o directamente del cliente.
	2.	Realiza una inspección y verifica las condiciones físicas y de funcionamiento de la unidad, llena correctamente y firma el formato (FQA-07) y proporciona copia debidamente requisitada al transportista o cliente quien firma de recibido y enterado.
MONITOR DE CALIDAD	3.	Resguarda la documentación de la unidad recibida tal como la Póliza de Garantía, Manual de Mantenimiento

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




 Carrocías y Proyectos Metálicos de Hídalego	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y MANEJO DE UNIDADES PROPORCIONADAS POR EL CLIENTE		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
		<p>y cualquier otra información técnica y legal referida a la unidad.</p> <p>4. Resguarda el equipo auxiliar con el que venga acompañado la unidad como encendedor, extinguidor, herramienta, llanta de refacción y/o algún otro equipo portátil encontrado en la unidad, así como las llaves de encendido de la unidad y las del tapón de combustible en caso de contenerlas.</p> <p>5. Asegura que se lleven a cabo las siguientes actividades:</p> <p>a) Que la unidad sea resguardada debidamente en el área predeterminada para ello.</p> <p>b) Empacar y embalar adecuadamente el equipo auxiliar con el que venga acompañado la unidad e identificarlo con (Nombre del Cliente, Num. De Serie de la Unidad, Fecha de Recibido, Nombre y Firma de quién Recibió.</p> <p>c) Resguardar el equipo auxiliar ya empacado con el que venga acompañado la unidad en el cuarto de almacén.</p> <p>d) Conjuntar las llaves tanto de encendido como del tapón de combustible, en caso de existir, de la unidad automotora decepcionada e identificar con el Num. de Serie de la Unidad.</p> <p>e) Resguardar el conjunto de llaves con las que venga acompañada la unidad identificándolas y las coloca en la caja de resguardo de llaves.</p> <p>6. Se responsabiliza directamente de todos los equipos auxiliares y llaves con las que venga acompañada la unidad y hayan sido resguardados en el almacén acorde a los procedimientos actuales publicados para ello.</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocetas y Proyectos Metálicos de Hidrajo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y MANEJO DE UNIDADES PROPORCIONADAS POR EL CLIENTE		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
	7.	Archiva los registros para llevar el control y se puedan realizar consultas o aclaraciones; conserva los registros generados por este procedimiento. Fin de Procedimiento.

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Recepción de Unidades FQA-07	Monitor de Calidad	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por número de unidad o cliente.	1 año	1 año	Dstrucción


11.- ANEXOS

- 1.- Diagrama de flujo
- 2.- Formato de recepción de unidades FQA-07

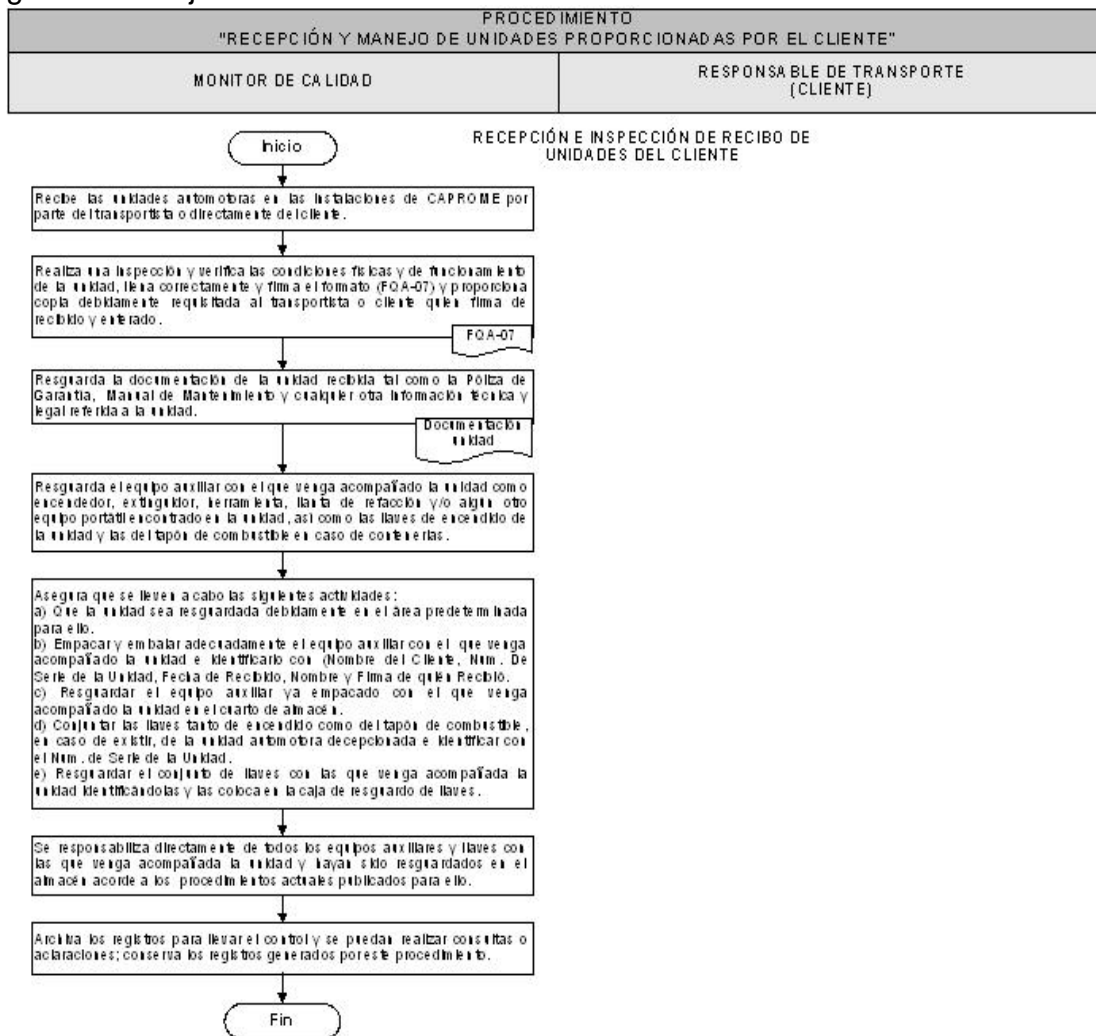
IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidago	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y MANEJO DE UNIDADES PROPORCIONADAS POR EL CLIENTE	PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.5.1-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

1.-Diagrama de Flujo



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE UNIDADES TERMINADAS AL CLIENTE		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PQA-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. de Ventas
2	Gcia. de Ingeniería
3	Gcia. de Manufactura
4	Depto. Aseguramiento de Calidad
5	Depto. de Almacén

AUTORIZACIONES

Gte. Administrativo comercial

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa


Gerente de Ingeniería

Gerente de Manufactura

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE UNIDADES TERMINADAS AL CLIENTE		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	4
10	Control de registros	5
11	Anexos	6

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para realizar la administración de las unidades automotoras proporcionadas por el cliente, integrarlas al proceso productivo y finalmente hacer entrega al cliente como producto terminado.


5.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a las gerencias de Ventas, Manufactura e Ingeniería y los procesos de Aseguramiento de Calidad y Almacén.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE UNIDADES TERMINADAS AL CLIENTE		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.


7.- DEFINICIONES

- 7.1.- PROCESO PRODUCTIVO.- Conjunto de etapas sucesivas y ordenadas de manera sistemática dirigidas a la manufactura de un bien capital.
- 7.2.- ORDENAMIENTO.- Acción que nos permite colocar el material productivo y refacciones en el lugar adecuado y útil predeterminado para favorecer el proceso productivo de CAPROME.
- 7.3.- MATERIAL PRODUCTIVO.- Es toda materia prima en bruto o procesada de alguna forma que es utilizada como insumo directo en los procesos de manufactura para la obtención de los productos CAPROME.
- 7.4.- UNIDAD AUTOMOTORA.- Equipo automotriz de transporte de carga compuesto por una cabina, chasis y sistemas periféricos el cual es movido por una fuerza motriz proporcionada por un motor a gasolina, gas, diesel o electrónico.
- 7.5.- NUMERO DE CHASIS.- Es un número de identificación vehicular determinado por la industria automotriz para las unidades automotoras de equipo original de manufactura.
- 7.6.- CHASIS DE EQUIPO ORIGINAL.- Bastidor tal cual sale de la armadora automotriz y que permanece sin haber sido alterado ninguno de sus grupos.
- 7.7.- BASTIDOR O CHASIS.- Estructura de acero compuesta por dos largueros y una serie de travesaños donde se sujetan los conjuntos principales de un equipo automotriz de transporte.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE UNIDADES TERMINADAS AL CLIENTE		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

8.- RESPONSABILIDADES

Del Gerente de Servicio Técnico, Calidad y Postventa

- Proporcionar la información que sea requerida
- Asegurarse del cumplimiento del presente procedimiento

Del Monitor de Calidad (Producto Terminado):

- Controlar la verificación y entrega de la unidad.
- Generar, revisar y controlar los registros que se generan en su respectivo proceso.
- Verificar el llenado correcto de los registros aplicables a su proceso.
- Asegurar el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

De todo el personal participante en la entrega de la unidad:

- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
MONITOR DE CALIDAD	1.	Inicio de Procedimiento.
		ENTREGA DE LLAVES, EQUIPO AUXILIAR Y UNIDADES AL CLIENTE Recibe de parte del área de ventas solicitud verbal de preparar la unidad o unidades debidamente terminadas por el área de manufactura acorde a las especificaciones del cliente y la fecha de entrega de las mismas en las instalaciones de CAPROME al transportista responsable del transito de la unidad o directamente al Cliente; acorde a las condiciones del contrato previamente acordado con el cliente correspondiente.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03




NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE UNIDADES TERMINADAS AL CLIENTE		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PQA-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
MONITOR DE CALIDAD Continúa.....	2.	Se asegura de entregar la unidad o unidades en fecha y forma y verifica con formato (FQA-07) que resguardado en el archivo del monitor de calidad que la unidad sea entregada tal como fue recibida, solo con los cambios y servicios contratados por el cliente, la verificación la lleva a cabo conjuntamente con el responsable del transporte de la unidad por parte del cliente.
RESPONSABLE DEL TRANSPORTE (CLIENTE)	3.	Recibe documento FGV-01 del área de ventas debidamente llenado, verifica la información contenida y agrega cualquier información suficiente y necesaria para determinar eficazmente las condiciones de entrega de la unidad y su correspondiente equipo auxiliar y llaves.
MONITOR DE CALIDAD	4.	Recibe la unidad acorde a las condiciones del contrato previamente acordado con el cliente correspondiente, recibe la unidad y firma o sella de común acuerdo con fecha y hora de salida, el original y copia del documento FGV-01. entrega copia del documento.
	5.	Se queda con el original que posteriormente se llavera a el proceso de ventas.
	6.	Proporciona al responsable del proceso de ventas el original del documento FGV-01 debidamente requisitado para su resguardo y archivo e informa de la entrega de la unidad, si existe alguna anomalía, le entrega reporte por escrito, detallando en el mismo los incidentes anormales ocurridos en la entrega.
	7.	Archiva los registros para llevar el control y se puedan realizar consultas o aclaraciones; conserva los

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE UNIDADES TERMINADAS AL CLIENTE		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
		registros generados por este procedimiento. Fin de Procedimiento.

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Entrega de unidades FGV-01	Monitor de Calidad	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por número de unidad o cliente.	1 año	3 años	Destrucción

11.- ANEXOS

- 1.- Diagrama de flujo
- 2.- Entrega de unidades (FGV-01)

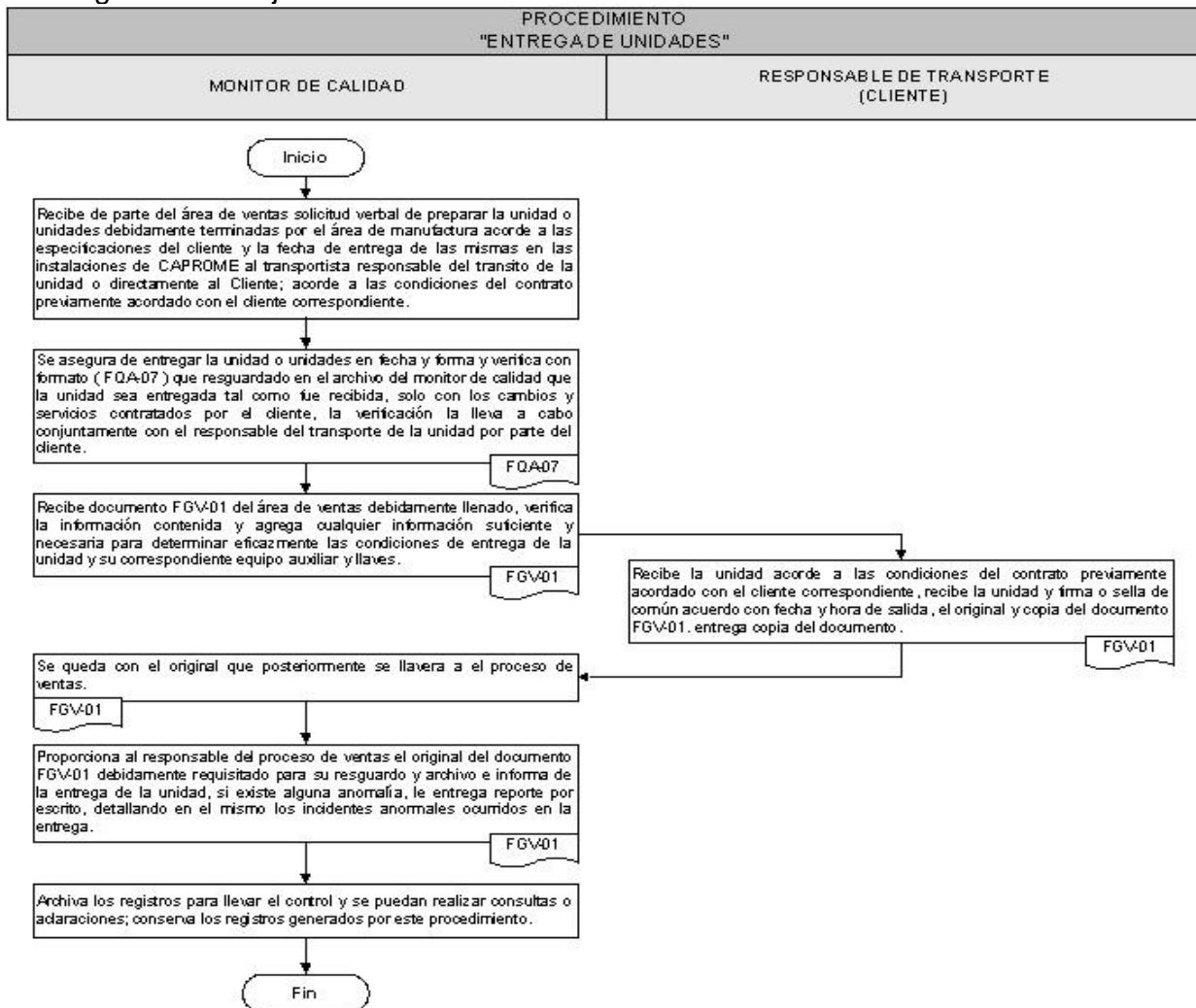
IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE UNIDADES TERMINADAS AL CLIENTE		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PQA-7.5.1-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.


1.- Diagrama de Flujo



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE LIBERACIÓN DE PRODUCTO TERMINADO		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.5.1-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA	ASIGNADA A
1	Gcia. de Ingeniería
2	Gcia. de Manufactura
3	Depto. de Aseguramiento de Calidad
4	Depto. de Compras
5	Depto. de Almacén

AUTORIZACIONES

Gte. Administrativo comercial

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa


Gerente de Ingeniería

Gerente de Manufactura

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE LIBERACIÓN DE PRODUCTO TERMINADO		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.5.1-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	3
9	Desarrollo	4
10	Control de registros	5
11	Anexos	6

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Establecer los actividades necesarias para la liberación del producto terminado, cumpliendo las normas de calidad, requisitos del cliente y establecidas por CAPROME.

5.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a las gerencias de Ventas, Manufactura e Ingeniería y el proceso de Aseguramiento de Calidad.


6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE LIBERACIÓN DE PRODUCTO TERMINADO		PÁGINA: __DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.5.1-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.

7.- DEFINICIONES

7.1.- PROCESO PRODUCTIVO.- Conjunto de etapas sucesivas y ordenadas de manera sistemática dirigidas a la manufactura de un bien capital.

7.2.- ORDENAMIENTO.- Acción que nos permite colocar el material productivo y refacciones en un lugar adecuado y útil predeterminado para favorecer el proceso producto de CAPROME.

7.3.- MATERIAL PRODUCTIVO.- Es toda materia prima en bruto o procesada de alguna forma que es utilizada en los procesos de manufactura para la obtención de un producto final.

7.4.- CHASIS DE EQUIPO ORIGINAL.- Bastidor tal cual sale de la armadora automotriz y que permanece sin haber sido alterado ninguno de sus grupos.

8.- RESPONSABILIDADES

Del Gerente de Servicio Técnico, Calidad y Postventa:

- Asegurarse del cumplimiento del presente procedimiento

Del Monitor de Calidad (Producto terminado):

- Controlar la verificación del producto terminado.
- Verificar y asegurar el llenado correcto de los registros aplicables a su proceso.
- Asegurar el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.


De todo el personal participante en la liberación del producto terminado:

- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE LIBERACIÓN DE PRODUCTO TERMINADO		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.5.1-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.


9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
JEFE DE GRUPO O GERENTE DE MANUFACTURA MONITOR DE CALIDAD	1. 2. 3. 4.	Inicio de Procedimiento. RECEPCIÓN DE PRODUCTO TERMINADO. Recolecta y entrega los Check list del proceso de manufactura previamente verificados por el Jefe de grupo y/o aclara dudas o corrige. Recibe y revisa los check list a la entrega del producto terminado; (basándonos en el esquema "LA CALIDAD LA HACEMOS TODOS"). ¿La información es correcta? SI: pasa actividad 4. NO: pasa actividad 3. Solicita corrección del Check list al Gerente de Manufactura o Jefe de grupo y/o aclaración de la información. (pasa actividad 1). Realiza una liberación de los Check list y realiza la verificación del producto terminado. ¿Esta aceptable el producto? SI: pasa actividad 7. NO: pasa actividad 5.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidaigo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE LIBERACIÓN DE PRODUCTO TERMINADO		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.5.1-02		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
GERENTE DE MANUFACTURA MONITOR DE CALIDAD	5.	Informa y solicita a la Gerencia de Manufactura su retrabajo de los detalles menores detectados y quede listo en su detallado final,
	6.	Coordina el retrabajo, corrigiendo los detalles detectados e informa al Monitor para su verificación, (pasa actividad 4).
	7.	Registra en el Check list final el resultado para la liberación total del producto terminado.
	8.	Informa al Gerente de Postventa y Gerente de Ventas la liberación del producto terminado, para que se programe la entrega de la unidad; esperando que ventas lo indique.
	9.	Archiva los registros derivados de este procedimiento, lleva el control de los mismos y quedan disponibles para realizar consultas o aclaraciones. Fin de Procedimiento.

10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Check list (todos los procesos productivos y final).	Monitor de Calidad	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por fecha u Orden de producción o cliente.	1 año	1 año	Dstrucción


11.- ANEXOS

- 1.- Diagrama de flujo
- 2.-Check list final

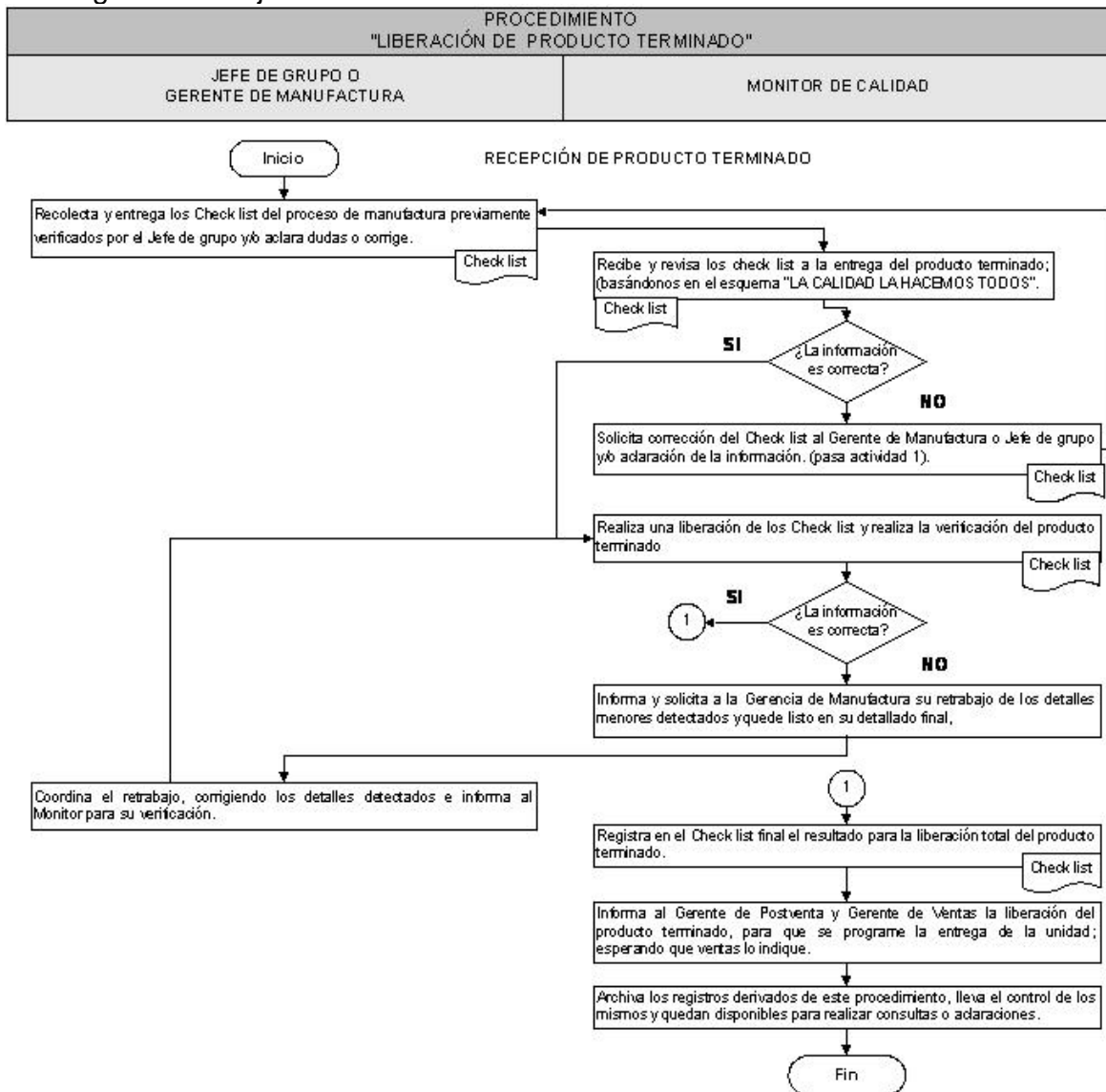
IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE LIBERACIÓN DE PRODUCTO TERMINADO	PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.5.1-02	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008

1.- Diagrama de flujo



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN EN PROCESO		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.5.1-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

1- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

No. COPIA

ASIGNADA A

1	Gcia. de Ventas
2	Gcia. de Ingeniería
3	Gcia. de Manufactura
4	Depto. Aseguramiento de Calidad
5	Depto. de Almacén

AUTORIZACIONES

Gte. Administrativo comercial

Gte. de Serv. Téc. Calidad y Postventa

Gerente de Ingeniería

Gerente de Manufactura

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN EN PROCESO		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.5.1-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

2.- CONTENIDO

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Lista de distribución	1
2	Contenido	2
3	Control de revisiones	2
4	Objetivo	2
5	Alcance	2
6	Referencias	3
7	Definiciones	3
8	Responsabilidades	4
9	Desarrollo	5
10	Control de registros	6
11	Anexos	7

3.- CONTROL DE REVISIONES

FECHA	SECCIÓN	PÁGINA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
Enero 2008	Todas	Todas	00	Primera Edición

4.- OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para la inspección en el proceso productivo así como el asegurar el cumpliendo los dibujos, Orden de producción, requisitos del cliente y los requisitos establecidos por CAPROME.

5.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a las actividades de inspección de Aseguramiento de calidad en los procesos de manufactura desde Subensamble, Ensamble, Modificación de chasis, preparación y pintura, montaje y reparaciones en CAPROME.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN EN PROCESO		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.5.1-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

6.- REFERENCIAS

- 6.1.- Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- 6.2.- Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- 6.3.- MGST-4.2.2-01 Manual de Calidad.


7.- DEFINICIONES

- 7.1.- PRODUCTO.- Resultado de un proceso.
- 7.2.- REQUISITO.- Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícitas u obligatorias.
- 7.3.- CONFORMIDAD.- Cumplimiento de requisito.
- 7.4.- NO CONFORMIDAD.- Incumplimiento de un requisito.
- 7.5.- CORRECCIÓN.- Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- 7.6.- REPROCESO.- Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- 7.7.- PERMISO DE DESVIACIÓN.- Autorización para adaptarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización.
- 7.8.-LIBERACIÓN.- Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
- 7.9.- INSPECCIÓN.- Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN EN PROCESO		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.5.1-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

8.- RESPONSABILIDADES

Del Gerente de Servicio Técnico, Calidad y Postventa:

- Asegurarse del cumplimiento del presente procedimiento.

Del Monitor de Calidad (Proceso productivo):

- Controlar la verificación del producto en proceso.
- Verificar y asegurar el llenado correcto de los registros aplicables a su proceso.
- Asegurar el cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente (Orden de producción).

De todo el personal participante en la inspección, aceptación o reproceso del producto en proceso:

- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

9.- DESARROLLO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCIÓN
VENTAS MONITOR DE CALIDAD		Inicio de Procedimiento.
	1.	RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN (REQUISITOS). Entrega copia de la Orden de Producción al Monitor de calidad, del producto a realizar.
	2.	Solicita a Ingeniería los dibujos por elemento y maquila correspondientes a la orden de producción recibida.
	3.	INSPECCIÓN PROCESO Realiza una inspección patrulla a los procesos de manufactura (Subensamble, Ensamble, Preparación y pintura y Montaje).
	4.	Acude al proceso de manufactura al finalizar la etapa correspondiente y solicita al Jefe de grupo el Check list

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN EN PROCESO		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PQA-7.5.1-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCIÓN
MONITOR DE CALIDAD GERENTE DE MANUFACTURA MONITOR DE CALIDAD	5.	<p>del producto.</p> <p>Verifica lo registrado en el Check list contra lo realizado en el producto, los Dibujos del elemento y las tolerancias (criterios de aceptación).</p> <p>¿Cumple el producto? SI: pasa actividad 8.</p> <p>NO: pasa actividad 6.</p>
	6.	<p>Informa al Jefe de grupo el defecto detectado y solicita su corrección del producto o Check list al Gerente de Manufactura.</p>
	7.	<p>Coordina conjuntamente con el Jefe de grupo el reproceso del producto y al corregirlo lo informan al Monitor de calidad para su nueva verificación (pasa actividad 5).</p>
	8.	<p>Acepta el producto sellando de conformidad el Check list del producto, entrega check list al Jefe de grupo y pasa a la siguiente etapa, (proceso de manufactura).</p>
	9.	<p>Cuando pasa al ultimo proceso de Preparación y pintura (detallado final), Realiza una verificación del producto e su acabado (utiliza los criterios de aceptación).</p> <p>¿Es aceptable el producto? SI: pasa actividad 12.</p> <p>NO: pasa actividad 10.</p>
GERENTE DE	10.	<p>Informa y solicita a la Gerencia de Manufactura su retrabajo en el detallado final.</p>

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



 Carrocerías y Proyectos Metálicos de Hidalgo	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN EN PROCESO		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.5.1-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCIÓN
MANUFACTURA MONITOR DE CALIDAD GERENTE DE MANUFACTURA.	11.	Coordina el retrabajo, corrigiendo los detalles detectados e informa al Monitor para su nueva verificación, (pasa actividad 9).
	12.	Sella el Check list de conformidad del producto y lo entrega al Jefe de grupo.
	13.	Informa al Gerente de manufactura y Gerente de Servicio técnico de que el producto esta listo para su liberación.
	14.	Archiva los registros derivados de este procedimiento, lleva el control de los mismos y quedan disponibles para realizar consultas.
		Fin de Procedimiento.


10.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación (Nombre/Código)	Responsable	Formato de Registro	Lugar de Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de Retención		Disposición final
						En el área de trabajo	Archivo Histórico (Sólo cuando se considere necesario)	
Check list de sub ensamble	Monitor de Calidad / Gerente de manufactura	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por fecha u Orden de producción o cliente.	1 año	1 año	Destrucción
Check list de ensamble y cortinas	Monitor de Calidad / Gerente de manufactura	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por fecha u Orden de producción o cliente.	1 año	1 año	Destrucción
Check list de preparación y pintura	Monitor de Calidad / Gerente de manufactura	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por fecha u Orden de producción o cliente.	1 año	1 año	Destrucción
Check list de modificaciones	Monitor de Calidad / Gerente de manufactura	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por fecha u Orden de producción o cliente.	1 año	1 año	Destrucción
Check list montaje	Monitor de Calidad / Gerente de manufactura	Papel	Fólder o carpeta	Carpeta o archivero	Por fecha u Orden de producción o cliente.	1 año	1 año	Destrucción

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



	NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN EN PROCESO		PÁGINA: __ DE 423 REVISIÓN: 00
	NÚMERO: PQA-7.5.1-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

11.- ANEXOS

- 1.-Diagrama de flujo
- 2.- check list de subensamble
- 3.- check list ensamble y cortinas
- 4.-Check list de modificaciones
- 5.-Check list de preparación y pintura
- 6.-Check list de montaje

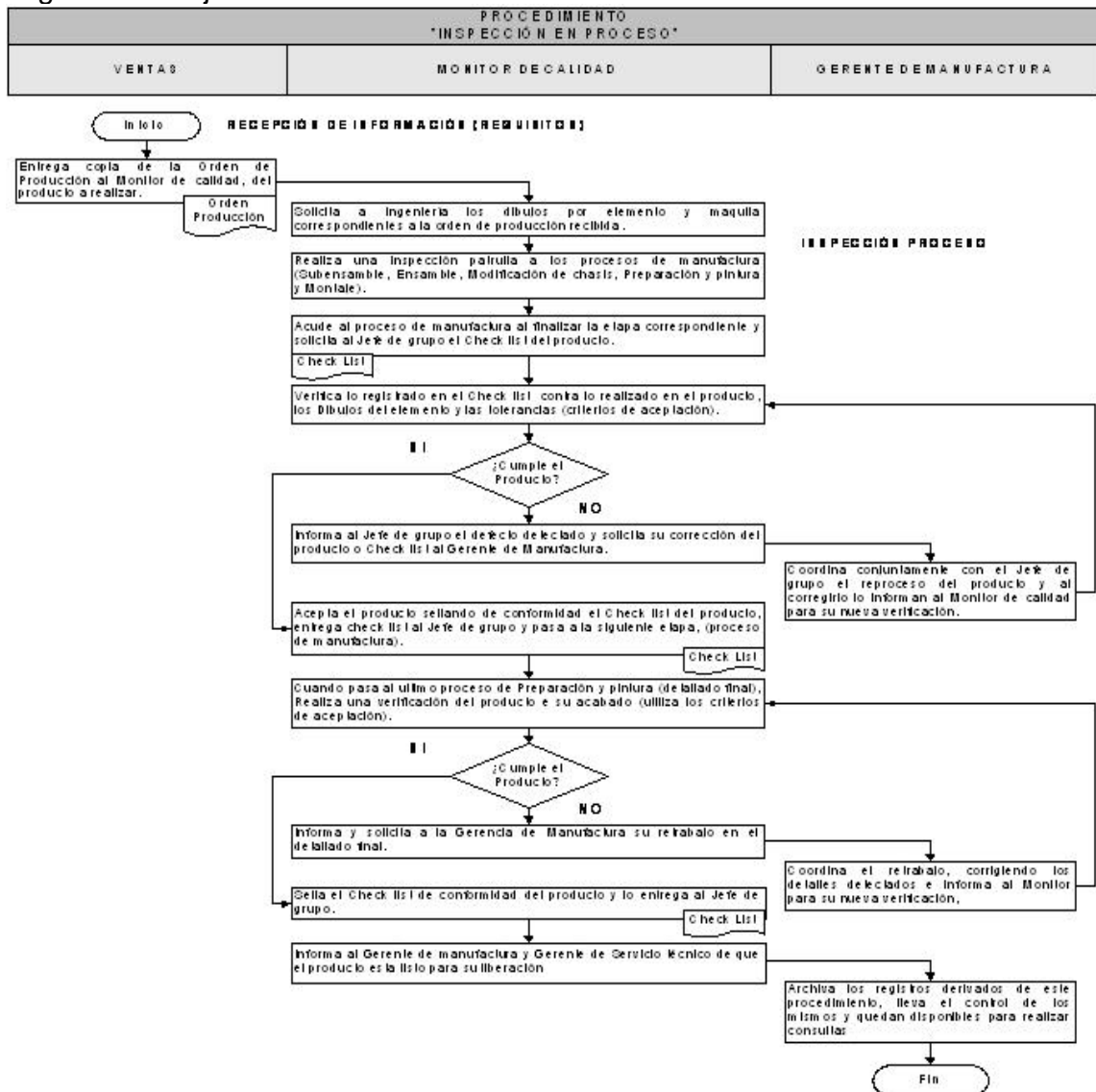
IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-03



NOMBRE: PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN EN PROCESO		PÁGINA: <u> </u> DE 423 REVISIÓN: 00
NÚMERO: PQA-7.5.1-03		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: QA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A REVISÓ: G.P.G.

1.-Diagrama de flujo



IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.



2.5.- INSTRUCCIONES DE TRABAJO

Son documentos en los que se define específicamente una secuencia paso a paso de la actividad a desarrollar, estas instrucciones son de suma importancia ya que en estas va gran parte de la calidad de nuestro producto.

Estas instrucciones de trabajo están basadas en base la norma iso 9000 y el Manual de calidad. Las instrucciones de trabajo CAPROME parten del diagrama de proceso general de manufactura de una carrocería, que determine y propuse para tal efecto el cual muestro a continuación:

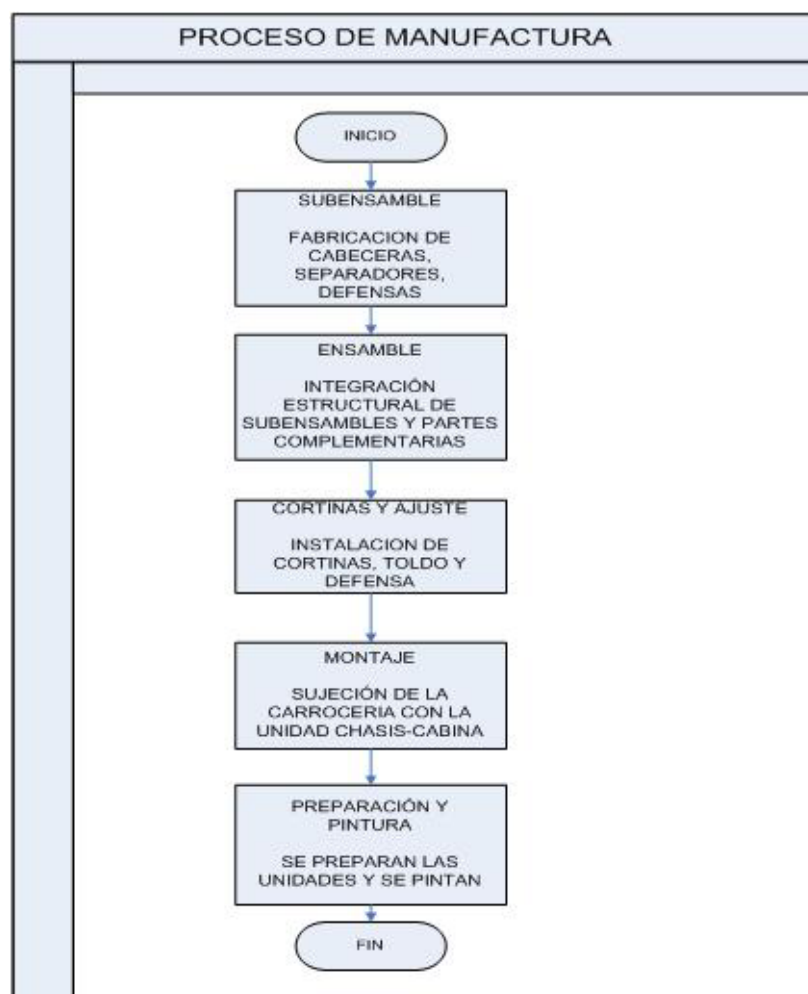


Fig-03 Diagrama de proceso de fabricación



Así mismo nombro y doy una breve explicación sobre cada una, con el interés de ampliar el panorama de ellas de como fabricamos nuestro producto. Se basa en 5 principales instrucciones de trabajo como describo a continuación:

1. SUB ENSAMBLE:

Son los primeros pasos para construir una carrocería, en los subensambles fabricamos componentes que forman parte de nuestra carrocería como lo son:

- cabeceras: las cabeceras se ensamblan en las mesas de trabajo que se componen de soportes, postes superiores, postes laterales, tapas interiores, rieles laterales, rieles superiores ensamblados de acuerdo a los dibujos y especificaciones de ingeniería.
- Separadores: los separadores al igual que las cabeceras se ensamblan en las mesas de trabajo estas se componen de rieles laterales, rieles superiores y perfiles comerciales ensamblados de acuerdo a dibujos de ingeniería.
- Accesorios: curvas, defensa, se fabrican en función de los dibujos y especificaciones de ingeniería.



Fig-04 Separadores



Fig-05 Cabeceras



Fig-06 Defensa

2. ENSAMBLE

En esta parte juntamos todos nuestros subensambles en las líneas de producción y damos forma a nuestras carrocerías de n dimensiones y n configuraciones.

- Primero se coloca la cabecera frontal con los cargadores a lo largo de la carrocería
- Seguida se colocan los separadores
- Después se coloca la cabecera frontal y se empieza a colocar pisos
- Por ultimo se colocan las curvas de techo donde en la siguiente instrucción colocara el toldo de aluminio,



En las imágenes siguientes se muestran las líneas de producción y el desarrollo de una carrocería:



Fig-07 Ensamble 1



Fig-08 Ensamble 2



Fig-09 Líneas de ensamble

3. CORTINAS Y AJUSTE

En este proceso ensamblamos las partes finales de nuestra carrocería para pasarla al área de preparación y pintura:

- Se colocan las cortinas de aluminio junto con los rodillos que van sujetos a la carrocería
- Se ajustan los rodillos para que las cortinas suban y bajen correctamente.
- Se coloca el toldo en la superficie de las curvas con solera y remache aplicando una capa de sellador para evitar transminaciones al interior de la carrocería
- Por ultimo se coloca la defensa, guardarruedas y se da la limpieza con el pulidor a toda la carrocería. La carrocería queda lista para el siguiente proceso como se muestra en la figura siguiente.



Fig-10 Cortinas 1



Fig-11 Toldo



Fig-12 Colocación cortinas 3



4. PREPARACION Y PINTURA

Estos dos procesos van muy de la mano, en el preparado aplican pastas, y detallado de toda la carrocería en postes, curvas, codos y se limpia con desengrasante para pasar al área de pintura como se muestra en la figura siguiente

Ya en la cabina de pintura se pinta la carrocería con ollas de presión, en este proceso se lleva un control en el preparado de la pintura. En las imágenes siguientes se muestran los procesos de preparación y pintura:



Fig-13 Preparación



Fig.14 Pintura superior



Fig.15 Pintura inferior

5. MONTAJE

Después de finalizar la pintura de la carrocería pasa al área de montaje donde primero se sujeta la carrocería al polipasto para levantarla y es donde unimos la carrocería con la unidad chasis-cabina bajándola a la unidad y sujetándola por medio de grapas U y colocamos el sistema eléctrico de plafones de señalización, también se colocan los stickers, la placa numero de serie, jaladeras para cortina, y algún otro accesorio que lleve como hologramas publicidad etc. Que es proporcionado por el cliente



En las imágenes siguientes podemos observar el proceso en el que se monta una carrocería:



Fig-16 Amarre de la carrocería



Fig-17 Colocaciones de la carrocería con la unidad chasis



Fig-18 Sujeción de la carrocería con la unidad chasis



2.6.-REGISTROS


El SGC CAPROME ha establecido un sistema para asegurar y controlar todos los registros necesarios que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2000, así como de la operación eficaz del SGC, se encuentren legibles, fácilmente identificables y recuperables.

En el procedimiento documentado para el Control de Registros Código. **PGST-4.2.4-01** se detallan los controles necesarios para identificar, almacenar, proteger, recuperar, retener y disponer de los registros.

El SGC ha establecido las siguientes políticas con relación al control de los registros del SGC.

- a. Todos los registros del SGC deben ser legibles.
- b. Los registros deben estar claramente identificados y ser fácilmente localizables y almacenados en condiciones que eviten su daño, deterioro o pérdida.
- c. Los tiempos de retención de cada registro están establecidos y registrados en los procedimientos correspondientes.


Todos los registros se muestran en el formato FGST-01 que es la lista de asignación de números de formato como se muestra a continuación:

	NOMBRE:		PÁGINA: __ DE 7
	LISTA DE ASIGNACION DE NUMEROS DE FORMATO		REVISIÓN: 00
	NÚMERO	FGST-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE SER TÉC CALIDAD Y POSTVENTA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.	

No. DE FORMATO	DISCRIPCION	APLICACION	SOLICITO	FECHA DE ASIGNACION
FGST-01	Asignación de Números de Formato	Gcia de Serv. Técnico Calidad y Postventa	Ing. Guillermo Pérez garnica	NOV 2007
FGST-02	Lista de Asignación. de Número. de Procedimientos e Instrucción de Trabajo	Gcia de Serv. Técnico Calidad y Postventa	Ing. Guillermo Pérez garnica	NOV 2007
FGST-03	Formato Único de Procedimientos e Instrucciones de Trabajo	Gcia de Serv. Técnico Calidad y Postventa	Ing. Guillermo Pérez garnica	NOV 2007
FGST-04	Lista de Números Asignados a Estándares de Ingeniería y Manuales Técnicos	Gcia de Serv. Técnico Calidad y Postventa	Ing. Guillermo Pérez garnica	NOV 2007
FGST-05	Lista de Emisión y Publicación de Documentos	Gcia de Serv. Técnico Calidad y Postventa	Ing. Guillermo Pérez garnica	NOV 2007
FGST-06	Lista de Asignación de Números de Emisión y Publicación de Documentos	Gcia de Serv. Técnico Calidad y Postventa	Ing. Guillermo Pérez garnica	NOV 2007
FGST-07	Programa Anual de auditorías	Gcia de Serv. Técnico Calidad y Postventa	Ing. Guillermo Pérez garnica	NOV 2007
FGST-08	Plan de Auditoría	Gcia de Serv. Técnico Calidad y Postventa	Ing. Guillermo Pérez garnica	NOV 2007
FGST-09	Informe de Auditoría Interna	Gcia de Serv. Técnico Calidad y Postventa	Ing. Guillermo Pérez garnica	NOV 2007

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.


FGST-01

	NOMBRE:		PÁGINA: __ DE 7
	LISTA DE ASIGNACION DE NUMEROS DE FORMATO		REVISIÓN: 00
	NÚMERO	FGST-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE SER TÉC CALIDAD Y POSTVENTA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.	

No. DE FORMATO	DISCRIPCION	APLICACION	SOLICITO	FECHA DE ASIGNACION
FGST-10	Lista de Verificación	Gcia de Serv. Técnico Calidad y Postventa	Ing. Guillermo Pérez Garnica	NOV 2007
FGST-11	Lista de Asistencia a la Auditoría	Gcia de Serv. Técnico Calidad y Postventa	Ing. Guillermo Pérez Garnica	NOV 2007
FGST-12	Solicitud de Acciones Preventivas	Gcia de Serv. Técnico Calidad y Postventa	Ing. Guillermo Pérez Garnica	NOV 2007
FGST-13	Control de Acciones Preventivas	Gcia de Serv. Técnico Calidad y Postventa	Ing. Guillermo Pérez Garnica	NOV 2007
FGST-14	Control de Servicio No Conforme	Gcia de Serv. Técnico Calidad y Postventa	Ing. Guillermo Pérez Garnica	NOV 2007
FGST-15	Encuesta de Satisfacción del Cliente	Gcia de Serv. Técnico Calidad y Postventa	Ing. Guillermo Pérez Garnica	NOV 2007
FGST-16	Control de Acciones Correctivas	Gcia de Serv. Técnico Calidad y Postventa	Ing. Guillermo Pérez Garnica	NOV 2007
FGST-17	Lista de Distribución	Gcia de Serv. Técnico Calidad y Postventa	Ing. Guillermo Pérez Garnica	NOV 2007
FGST-18	Lista maestra de Documentos	Gcia de Serv. Técnico Calidad y Postventa	Ing. Guillermo Pérez Garnica	NOV 2007
FGST-19	Lista maestra de Registros	Gcia de Serv. Técnico Calidad y Postventa	Ing. Guillermo Pérez Garnica	NOV 2007
FGST-20	Agenda de Auditoría	Gcia de Serv. Técnico Calidad y Postventa	Ing. Guillermo Pérez Garnica	NOV 2007

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.


FGST-01

	NOMBRE:		PÁGINA: __ DE 7
	LISTA DE ASIGNACION DE NUMEROS DE FORMATO		REVISIÓN: 00
	NÚMERO	FGST-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE SER TÉC CALIDAD Y POSTVENTA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.	

No. DE FORMATO	DISCRIPCION	APLICACION	SOLICITO	FECHA DE ASIGNACION
FGST-21	Auditoría	Gcia de Serv. Técnico Calidad y Postventa	Ing. Guillermo Pérez Garnica	NOV 2007
FGM-04	Horas Hombre	Gcia. de Manufactura	Ing. Martín Cordero Jiménez	NOV 2007
FGM-04	Formato diario de Producción	Gcia. de Manufactura	Ing. Martín Cordero Jiménez	NOV 2007
FGM-04	Programa de Producción	Gcia. de Manufactura	Ing. Martín Cordero Jiménez	NOV 2007
FGM-04	Costos de Producción	Gcia. de Manufactura	Ing. Martín Cordero Jiménez	NOV 2007
FGI-01	Etapas del Diseño	Gcia. de Ingeniería	Ing. Juan Jehu Ortiz G.	NOV 2007
FGI-02	Formato de Dibujo	Gcia. de Ingeniería	Ing. Juan Jehu Ortiz G.	NOV 2007
FGV-01	Entrega de Unidades Terminadas	Gcia. Administrativa Comercial	Ing. Gervacio González Pérez	NOV 2007
FGV-02	Cotización	Gcia. Administrativa Comercial	Ing. Gervacio González Pérez	NOV 2007
FGV-03	Orden de Producción	Gcia. Administrativa Comercial	Ing. Gervacio González Pérez	NOV 2007
FGV-04	Solicitud de Refacciones	Gcia. Administrativa Comercial	Ing. Gervacio González Pérez	NOV 2007

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.


FGST-01

	NOMBRE:		PÁGINA: __ DE 7
	LISTA DE ASIGNACION DE NUMEROS DE FORMATO		REVISIÓN: 00
	NÚMERO	FGST-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE SER TÉC CALIDAD Y POSTVENTA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.	

No. DE FORMATO	DISCRIPCION	APLICACION	SOLICITO	FECHA DE ASIGNACION
FGV-05	Requerimientos del Cliente	Gcia. Administrativa Comercial	Ing. Gervacio González Pérez	NOV 2007
FGV-06	Modificación de Condiciones al Pedido	Gcia. Administrativa Comercial	Ing. Gervacio González Pérez	NOV 2007
FGV-07	Pedido en Firme	Gcia. Administrativa Comercial	Ing. Gervacio González Pérez	NOV 2007
FRH-01	Formato Múltiple de Recursos Humanos	Depto de Recursos Humanos	Lic. Adriana Hernández	NOV 2007
FRH-02	Modificación al Salario	Depto de Recursos Humanos	Lic. Adriana Hernández	NOV 2007
FRH-03	Baja del Trabajador	Depto de Recursos Humanos	Lic. Adriana Hernández	NOV 2007
FRH-04	Alta del Trabajador	Depto de Recursos Humanos	Lic. Adriana Hernández	NOV 2007
FRH-05	Autorización de Ausencia	Depto de Recursos Humanos	Lic. Adriana Hernández	NOV 2007
FRH-06	Lista de Asistencia	Depto de Recursos Humanos	Lic. Adriana Hernández	NOV 2007
FRH-07	Préstamo	Depto de Recursos Humanos	Lic. Adriana Hernández	NOV 2007

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.


FGST-01

	NOMBRE:		PÁGINA: __ DE 7
	LISTA DE ASIGNACION DE NUMEROS DE FORMATO		REVISIÓN: 00
	NÚMERO	FGST-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE SER TÉCN CALIDAD Y POSTVENTA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.	

No. DE FORMATO	DISCRIPCION	APLICACION	SOLICITO	FECHA DE ASIGNACION
FRH-08	Recibo de Pago	Depto de Recursos Humanos	Lic. Adriana Hernández	NOV 2007
FRH-09	Carta Dirigida a un Trabajador Indisciplinado	Depto de Recursos Humanos	Lic. Adriana Hernández	NOV 2007
FRH-10	Cuadro de Actitudes	Depto de Recursos Humanos	Lic. Adriana Hernández	NOV 2007
FRH-11	Contrato	Depto de Recursos Humanos	Lic. Adriana Hernández	NOV 2007
FRH-12	Permiso al Trabajador	Depto de Recursos Humanos	Lic. Adriana Hernández	NOV 2007
FRH-13	Lista de asistencia de Capacitaciones	Depto de Recursos Humanos	Lic. Adriana Hernández	NOV 2007
FRH-14	Formato de Tarjeta Checadora	Depto de Recursos Humanos	Lic. Adriana Hernández	NOV 2007
FRH-15	Reglamento Interno	Depto de Recursos Humanos	Lic. Adriana Hernández	NOV 2007
FRH-16	Evaluación del Curso	Depto de Recursos Humanos	Lic. Adriana Hernández	NOV 2007
FRH-17	Evaluación del Desempeño	Depto de Recursos Humanos	Lic. Adriana Hernández	NOV 2007

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.


FGST-01

	NOMBRE: LISTA DE ASIGNACION DE NUMEROS DE FORMATO		PÁGINA: __ DE 7 REVISIÓN: 00
	NÚMERO FGST-01		EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
	ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE SER TÉCN CALIDAD Y POSTVENTA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.

No. DE FORMATO	DISCRIPCION	APLICACION	SOLICITO	FECHA DE ASIGNACION
FRH-18	Detección Anual de Necesidades	Depto de Recursos Humanos	Lic. Adriana Hernández	NOV 2007
FRH-19	Programa de Capacitación	Depto de Recursos Humanos	Lic. Adriana Hernández	NOV 2007
FQ.A.-01	Check List Subensamble	Q.A.	Jacobo Ortiz G.	NOV 2007
FQ.A.-02	Check List Ensamble	Q.A.	Jacobo Ortiz G.	NOV 2007
FQ.A.-03	Check List Chasis	Q.A.	Jacobo Ortiz G.	NOV 2007
FQ.A.-04	Check List Pintura	Q.A.	Jacobo Ortiz G.	NOV 2007
FQ.A.-05	Check List Montaje	Q.A.	Jacobo Ortiz G.	NOV 2007
FQ.A.-06	Check List Final	Q.A.	Jacobo Ortiz G.	NOV 2007
FQ.A.-07	Recepción de Unidades Proporcionadas por el Cliente	Q.A.	Jacobo Ortiz G.	NOV 2007
FQ.A.-08	Inspección de Recibo de los Materiales Comprados	Q.A.	Jacobo Ortiz G.	NOV 2007

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.


FGST-01

	NOMBRE:		PÁGINA: __ DE 7
	LISTA DE ASIGNACION DE NUMEROS DE FORMATO		REVISIÓN: 00
	NÚMERO	FGST-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE SER TÉCN CALIDAD Y POSTVENTA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.	

No. DE FORMATO	DISCRIPCION	APLICACION	SOLICITO	FECHA DE ASIGNACION
FQ.A.-09	Desviación de Ingeniería	Q.A.	Jacobo Ortiz G.	NOV 2007
FA-01	Verificación de Materiales y/o Refacciones	Almacén	Juan Aarón Madrigal G.	NOV 2007
FA-01	Requerimiento de Material Productivo	Almacén	Juan Aarón Madrigal G.	NOV 2007
FA-01	Vale Semanal	Almacén	Juan Aarón Madrigal G.	NOV 2007
FPP-01	Lista de Materiales	Planeación y programación	ing. daniel lara armenta	NOV 2007
FPP-01	Bill de Materiales	planeación y programación	Ernesto Cordero J.	NOV 2007
FMN-01	Solicitud de Mantenimiento	Mantenimiento	Ernesto Cordero J.	NOV 2007
FMN-02	Programa de Mantenimiento a Equipo y Maquinaria	Mantenimiento	Ernesto Cordero J.	NOV 2007
FMN-03	Programa de Mantenimiento a Instalaciones	Mantenimiento	Ernesto Cordero J.	NOV 2007
FMN-04	Bitácora de Mantenimiento	Mantenimiento	Ernesto Cordero J.	NOV 2007

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-01

	NOMBRE:		PÁGINA: __ DE 7
	LISTA DE ASIGNACION DE NUMEROS DE FORMATO		REVISIÓN: 00
	NÚMERO	FGST-01	EDICIÓN: 1ª. EDICIÓN
ÁREA RESPONSABLE: GCIA. DE SER TÉC CALIDAD Y POSTVENTA	FECHA DE PUBLICACIÓN: Enero 2008	ELABORÓ: D.L.A. REVISÓ: G.P.G.	

No. DE FORMATO	DISCRIPCION	APLICACION	SOLICITO	FECHA DE ASIGNACION
FC-01	Orden de Compra	Compras	L.A. Jorge Antonio Moreno	NOV 2007
FCF-01	Programa de Pagos	Contabilidad y Finanzas	C.P. Antonio Escalante	NOV 2007
FCF-02	Solicitud de Cheques	Contabilidad y Finanzas	C.P. Antonio Escalante	NOV 2007
FCF-03	Solicitud de Reembolso	Contabilidad y Finanzas	C.P. Antonio Escalante	NOV 2007

IMPORTANTE: Los dibujos, especificaciones y Estándares de Ingeniería CAPROME son sujetos a frecuente revisión, por lo que es responsabilidad del usuario utilizar la versión actualizada.

FGST-01



CAPITULO 3 AUDITORÍAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El propósito de la auditoria es determinar si el sistema de calidad implantado cumple con todos los requerimientos del sistema ISO: 9000. A través de las mismas se buscan evidencias, y se emiten los criterios de conformidad o no con lo establecido, se crea una lista definida de las oportunidades que podrían beneficiar a una empresa y de las amenazas que deben evitarse. [4].

AUDITORÍA INTERNA: proceso independiente, sistemático y documentado para obtener... evidencias y evaluarlas de manera objetiva, a fin de determinar el alcance con el que se satisface el criterio de la auditoría. [4].

Por lo general la auditoria interna es generada por el propio personal de la organización y debe cubrir todas las áreas de actividad relevantes para la calidad final del producto o servicio. La frecuencia de las auditorías no se específica, va de acuerdo al tamaño y tipo de empresa.

BENEFICIOS DE LA AUDITORÍA: Los beneficios son diversos, dentro de los cuales menciono las más substanciales.

- Dar confianza a la dirección
- Dar confianza a los clientes
- Detectar problemas operativos
- Proveer oportunidad de mejora
- Proveer retroalimentación para acciones correctivas



3.1.- AUDITORÍAS AL SISTEMA SGC CAPROME

Siguiendo el procedimiento de auditorías internas (PGST-8.2.2-01) del sistema de gestión de calidad de la empresa de CARROCERIAS Y PROYECTOS METALICOS DE HIDALGO S.A. de C.V. Se realiza la auditoría a este sistema.

• PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS:

El auditor líder genera el programa de auditorías anuales, donde se anotan los puestos a entrevistar, los puntos de la norma a cumplir, procesos y fechas de las auditorías al sistema de gestión de calidad CAPROME, y se entrega copia de este a los diversos encargados de los procesos a auditar.

AÑO: 2008		PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS		FGST-07
DIRIGIDO A:				
PUESTOS (Entrevistas)		SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		PROCESOS
-ALMACÉN -MANUFACTURA -R.H. -PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN -SERVICIO TÉCNICO CALIDAD Y POST VENTA		-COMPRAS -INGENIERÍA QA -MANTENIMIENTO		-VENTAS -CONTABILIDAD
		Como es primera auditoría se tomaran en cuenta todos los puntos de la norma		Todos los procesos del sistema
ELEMENTOS ESPECÍFICOS DE LA NORMA A AUDITAR				
Procedimientos de la norma:				
-control de documentos -control de registros -publicacion de documentos -producto no conforme		-comunicación interna -Satisfacción del cliente -acciones preventivas -acciones correctivas		
AUDITORÍA No.	FECHA PROPUESTA	FECHA REAL	OBSERVACIONES	
1	22-ENE-07	22-ENE-07		
ELABORÓ		REVISÓ		AUTORIZÓ
Nombre: ING DANIEL LARA ARMENTA Puesto: COORDINADOR ISO/9000		Nombre: ING. GUILLERMO PÉREZ GARNICA Puesto: GTE DE SERVICIO TÉCNICO CALIDAD Y POST VENTA		Nombre: GUILLERMO PÉREZ GARNICA Puesto: GTE. DE SERVICIO TÉCNICO CALIDAD Y POST VENTA
Firma:		Firma:		Firma:
FECHA:		FECHA:		FECHA:



• PLAN DE AUDITORÍAS:

Nos indica el objetivo, el alcance y los datos relativos al desarrollo de la auditoría, reunión de apertura de cierre, así como los puntos de la norma que se van a cumplir con la auditoría, se le informara al director general de dicho plan

PLAN DE AUDITORÍA INTERNA FGST-08				Fecha	14-ENERO-2008
OBJETIVO: Verificar los procesos del sistema de gestión de calidad CAPROME.					
ALCANCE: Todos los procesos de la empresa CAPROME.					
Proceso a ser Auditado	Fecha	Hora	Auditor asignados	Requerimientos del sistema a ser auditados	
				Documentos	Requerimiento
GCIA. DE SERV TÉC CAL Y POST VENTA	22-ENE	9:00	DANIEL LARA ARMENTA	MANUAL DE CALIDAD	--4.2.2
GCIA. DE SERV TÉC CAL Y POST VENTA	22-ENE	10:00	DANIEL LARA ARMENTA.	Control de documentos	--4.2.3
GCIA. DE SERV TÉC CAL Y POST VENTA	22-ENE	11::00	DANIEL LARA ARMENTA	Control de registros	--4.2.4
GCIA. DE SERV TÉC CAL Y POST VENTA	22-ENE	12:00	DANIEL LARA ARMENTA	Auditorías internas	--8.2.2
GCIA. DE SERV TÉC CAL Y POST VENTA	22-ENE	1:00 PM	DANIEL LARA ARMENTA	Producto no conforme	--8.3
GCIA. DE SERV TÉC CAL Y POST VENTA	22-ENE	2:00	DANIEL LARA ARMENTA	Acciones correctivas	--8.5.2
GCIA. DE SERV TÉC CAL Y POST VENTA	22-ENE	10:00	HUGO ALVARADO	Acciones preventivas	--8.5.3
GCIA. DE SERV TÉC CAL Y POST VENTA	22-ENE	11:00	HUGO ALVARADO	Satisfacción del cliente	--8.2.1
GCIA. DE SERV TÉC CAL Y POST VENTA	22-ENE	12:00	HUGO ALVARADO	Análisis de datos	--8.4
GCIA. DE SERV TÉC CAL Y POST VENTA	22-ENE	1:00 PM	HUGO ALVARADO.	Publicación de documentos	--4.2.3
RECURSOS HUMANOS	22-ENE	2:00	HUGO ALVARADO	Comunicación interna	--5.5.3
GCIA. DE SERV TÉC CAL Y POST VENTA	22-ENE	3:00	HUGO ALVARADO	Procedimiento de procedimientos	--4.2.3
CONTABILIDAD Y FINANZAS	22-ENE	10:00	MISAEL PEREZ M	Provisión de Recursos	--6.1



RECURSOS HUMANOS	22-ENE	11:00	MISAEAL PÉREZ M	Capacitación	--6.2.2
------------------	--------	-------	-----------------	--------------	---------

GCIA. COMERCIAL ADMINISTRATIVA COMERCIAL	22-ENE	12:00	MISAEAL PÉREZ M	Comercialización de Carrocerías y Remolques, Reparaciones y Remolques	--7.2.1
RECURSOS HUMANOS	22-ENE	1:00 PM	MISAEAL PEREZ M	Contratación	--6.2.1
RECURSOS HUMANOS	22-ENE	2:00	MISAEAL PÉREZ M	Inducción al trabajador	--6.2.1
ALMACÉN	22-ENE	3:00	MISAEAL PÉREZ M	Recepción, almacenamiento y salida de materiales	--7.5.1
ALMACÉN	23-ENE	9:00	HUGO ALVARADO	Manejo y preparación de refacciones para su embarque	--7.5.1
ALMACÉN	23-ENE	10:00	HUGO ALVARADO	Localización, ordenamiento y manejo de materiales	--7.5.1
ALMACÉN	23-ENE	11:00	HUGO ALVARADO	Requerimientos de material productivo y refacciones en función del inventario	--7.5.1
COMPRAS	23-ENE	12:00	HUGO ALVARADO	Compras de material productivo	--7.4.1
PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN	23-ENE	1:00 PM	HUGO ALVARADO	Planeación y programación	--7.1
MANTENIMIENTO	23-ENE	2:00	HUGO ALVARADO	Mantenimiento de Maquinaria	--6.3-01
MANTENIMIENTO	23-ENE	3:00	HUGO ALVARADO	Control de Dispositivos de Medición	--7.6

INGENIERÍA	23-ENE	9:00	DANIEL LARA ARMENTA.	Elaboración de dibujos para la gerencia comercial	--7.5.1
INGENIERÍA	23-ENE	10:00	DANIEL LARA ARMENTA	Diseño	--7.3
MANUFACTURA	23-ENE	11:00	DANIEL LARA ARMENTA	Manufactura	--7.5.1
MANUFACTURA	23-ENE	12:00	DANIEL LARA ARMENTA	Requerimientos de personal, listas de asistencia, Check List, H.H., Planeación diaria de producción y Programa de producción mensual	--7.5.1
MANUFACTURA	23-ENE	1:00 PM	DANIEL LARA ARMENTA	Instrucción de trabajo fabricación de subensambles	--7.5.1
MANUFACTURA	23-ENE	2:00	DANIEL LARA ARMENTA	Instrucción de trabajo Cortinas y ajustes	--7.5.1
MANUFACTURA	23-ENE	3:00	DANIEL LARA ARMENTA	Instrucción de trabajo Preparación y Pintura	--7.5.1



MANUFACTURA	23-ENE	9:00	MISAE L PÉREZ M	Instrucción de trabajo montaje cama baja y cama alta	--7.5.1
MANUFACTURA	23-ENE	10:00	MISAE L PÉREZ M	Instrucción de trabajo de Ensamble	--7.5.1
QA	23-ENE	11:00	MISAE L PÉREZ M	Inspección de recibo de los materiales comprados	--7.4.3
QA	23-ENE	12:00	MISAE L PÉREZ M	Recepción y manejo de unidades proporcionadas por el cliente	--7.5.4
QA	23-ENE	1:00 PM	MISAE L PÉREZ M	Entrega de unidades terminadas a el cliente	--7.5.1
QA	23-ENE	2:00	MISAE L PÉREZ M	Liberación de producto terminado	--7.5.1
QA	23-ENE	3:00	MISAE L PÉREZ M	Inspección en proceso	--7.5.1

Evento	Lugar	Fecha	Horario	Involucrados
Reunión de apertura	Sala de juntas CAPROME	22-ENE-2007	8:30-9:00 A.M.	Todo el personal
Reunión de auditores	Sala de juntas CAPROME	22,,23 de ENERO	4:00-5:00 P.M.	Auditor líder y Grupo de auditores
Reunión de cierre	Sala de juntas CAPROME	24-ENE-2007	5:00-6:00 P.M.	Todo el personal
Otros				

Auditor líder:

Guillermo Pérez Garnica

Auditores en entrenamiento:

Daniel Lara Armenta, Hugo Alvarado, Misael Pérez Muñiz

ELABORÓ	AUTORIZÓ
Nombre: Ing. DANIEL LARA ARMENTA Puesto: COORDINADOR ISO-9000 Firma:	Nombre: Ing. GUILLERMO PÉREZ G. Puesto: GCIA. SERVICIO TECNICO Firma:
FECHA:	FECHA:



• CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE AUDITORES INTERNOS

Las auditorías internas de calidad son llevadas a cabo por personal que cumple los requisitos de calificación establecidos.

Requisitos generales:

- Pertenecer a CAPROME o Auditores Externos (En caso de ser necesario).
- Desempeño en su puesto actual.

Requisitos de escolaridad:

- Escolaridad: Carrera Técnica, Preparatoria o Licenciatura.

Capacitación:

- Nivel de compromiso mostrado con las actividades de la auditoría, así como en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Acreditar un curso de auditorías internas de calidad con una calificación mínima de 80 puntos para poder ser seleccionado.
- Participar en un curso de interpretación de la Norma ISO 9001: 2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000).
- Con el objeto de mantener la aptitud para ser auditor interno, se requiere acreditar un curso de auditoría interna al menos cada cuatro años y participar en un curso sobre interpretación de la Norma ISO 9001: 2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000) al menos cada dos años. En caso de ocurrir modificaciones a la norma aplicable, se requiere asistir al curso de actualización, en un plazo no mayor a tres meses después del inicio de la vigencia de las modificaciones.

Experiencia:

- Haber participado como observador en una auditoría interna de calidad (no aplicable para los auditores que participan en la auditoría interna de calidad número uno).

Certificación:

La autorización para nombrar a los auditores internos del Sistema de Gestión de Calidad, solo puede ser dada por el Representante de la Dirección y Dirección General de acuerdo a su desempeño durante las auditorías internas.



• **AGENDA DE AUDITORÍA:**

Se prepara la agenda para cada auditor para darle a conocer las áreas y los puntos que debe de auditar.

1.- AUDITOR I:

AGENDA DE AUDITORÍA				FGST-20	Fecha	18-ENERO-2008
NOMBRE DEL AUDITOR: DANIEL LARA ARMENTA						
OBJETIVO: Verificar los procesos del sistema de gestión de calidad CAPROME.						
ALCANCE: A las áreas descritas en este formato						
Procesos a ser auditado	Fecha	Hora	Auditor asignados	Requerimientos del sistema a ser auditados		
				Documento	Requerimiento	
GCIA. DE SERV TÈC CAL Y POST VENTA	22-ENE	9:00	DANIEL LARA ARMENTA	Manual de Calidad	--4.2.2	
GCIA. DE SERV TÈC CAL Y POST VENTA	22-ENE	10:00	DANIEL LARA ARMENTA	Control de documentos	--4.2.3	
GCIA. DE SERV TÈC CAL Y POST VENTA	22-ENE	11::00	DANIEL LARA ARMENTA	Control de registros	--4.2.4	
GCIA. DE SERV TÈC CAL Y POST VENTA	22-ENE	12:00	DANIEL LARA ARMENTA	Auditorías internas	--8.2.2	
GCIA. DE SERV TÈC CAL Y POST VENTA	22-ENE	1:00 PM	DANIEL LARA ARMENTA	Producto no conforme	--8.3	
GCIA. DE SERV TÈC CAL Y POST VENTA	22-ENE	2:00	DANIEL LARA ARMENTA	Acciones correctivas	--8.5.2	
INGENIERÍA	23-ENE	9:00	DANIEL LARA ARMENTA	Elaboración de dibujos para la gerencia comercial	--7.5.1	
INGENIERIA	23-ENE	10:00	DANIEL LARA ARMENTA	Diseño	--7.3	
MANUFACTURA	23-ENE	11:00	DANIEL LARA ARMENTA	Manufactura	--7.5.1	
MANUFACTURA	23-ENE	12:00	DANIEL LARA ARMENTA	Requerimientos de personal, listas de asistencia, Check List, H.H., Planeación diaria de producción y Programa de producción mensual	--7.5.1	
MANUFACTURA	23-ENE	1:00 PM	DANIEL LARA ARMENTA	Instrucción de trabajo fabricación de subensambles	--7.5.1	
MANUFACTURA	23-ENE	2:00	DANIEL LARA ARMENTA	Instrucción de trabajo Cortinas y ajustes	--7.5.1	
MANUFACTURA	23-ENE	3:00	DANIEL LARA ARMENTA	Instrucción de trabajo Preparación y Pintura	--7.5.1	
Auditor líder: ING. GUILLERMO PÉREZ GARNICA						
Firma del AUDITOR I : DANIEL LARA ARMENTA						



2.- AUDITOR II:

AGENDA DE AUDITORÍA				FGST-20	Fecha	18-ENERO-2008
NOMBRE DEL AUDITOR: HUGO ALVARADO						
OBJETIVO: Verificar los procesos del sistema de gestión de calidad CAPROME.						
ALCANCE: A las áreas descritas en este formato						
Procesos a ser auditada	Fecha	Hora	Auditor asignados	Requerimientos del sistema a ser auditados		
				Documento	Requerimiento	
GCIA. DE SERV TÉCN CAL Y POST VENTA	22-ENE	10:00	HUGO ALVARADO	Acciones preventivas	--8.5.3	
GCIA. DE SERV TÉCN CAL Y POST VENTA	22-ENE	11:00	HUGO ALVARADO	Satisfacción del cliente	--8.2.1	
GCIA. DE SERV TÉCN CAL Y POST VENTA	22-ENE	12:00	HUGO ALVARADO	Análisis de datos	--8.4	
GCIA. DE SERV TÉCN CAL Y POST VENTA	22-ENE	1:00 PM	HUGO ALVARADO	Publicación de documentos	--4.2.3	
RECURSOS HUMANOS	22-ENE	2:00	HUGO ALVARADO	Comunicación interna	--5.5.3	
GCIA. DE SERV TÉCN CAL Y POST VENTA	22-ENE	3:00	HUGO ALVARADO	Procedimiento de procedimientos	--4.2.3	
ALMACEN	23-ENE	9:00	HUGO ALVARADO	Manejo y preparación de refacciones para su embarque	--7.5.1	
ALMACEN	23-ENE	10:00	HUGO ALVARADO	Localización, ordenamiento y manejo de materiales	--7.5.1	
ALMACEN	23-ENE	11:00	HUGO ALVARADO	Requerimientos de material productivo y refacciones en función del inventario	--7.5.1	
COMPRAS	23-ENE	12:00	HUGO ALVARADO	Compras de material productivo	--7.4.1	
PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN	23-ENE	1:00 PM	HUGO ALVARADO	Planeación y programación	--7.1	
MANTENIMIENTO	23-ENE	2:00	HUGO ALVARADO	Mantenimiento de Maquinaria	--6.3	
MANTENIMIENTO	23-ENE	3:00	HUGO ALVARADO	Control de Dispositivos de Medición	--7.6	
Auditor líder: ING. GUILLERMO PÉREZ GARNICA						
Firma del auditor II : HUGO ALVARADO						



3.- AUDITOR III:

AGENDA DE AUDITORÍA				FGST-20	Fecha	18-ENERO-2008
NOMBRE DEL AUDITOR: MISAEAL PÉREZ MUÑIZ						
OBJETIVO: Verificar los procesos del sistema de gestión de calidad CAPROME.						
ALCANCE: A las áreas descritas en este formato						
Procesos a ser auditada	Fecha	Hora	Auditor asignados	Requerimientos del sistema a ser auditados		
				Documento	Requerimiento	
CONTABILIDAD Y FINANZAS	22-ENE	10:00	MISAEAL PÉREZ M	Provisión de Recursos	--6.1	
RECURSOS HUMANOS	22-ENE	11:00	MISAEAL PÉREZ M	Capacitación	--6.2.2	
G.CIA. COMERCIAL ADMINISTRATIVA COMERCIAL	22-ENE	12:00	MISAEAL PÉREZ M	Comercialización de Carrocerías , Remolques, Reparaciones	--7.2.1	
RECURSOS HUMANOS	22-ENE	1:00 PM	MISAEAL PÉREZ M	Contratación	--6.2.1	
RECURSOS HUMANOS	22-ENE	2:00	MISAEAL PÉREZ M	Inducción al trabajador	--6.2.1	
ALMACÉN	22-ENE	3:00	MISAEAL PÉREZ M	Recepción, almacenamiento y salida de materiales	--7.5.1	
MANUFACTURA	23-ENE	9:00	MISAEAL PÉREZ M	Instrucción de trabajo montaje cama baja y cama alta	--7.5.1	
MANUFACTURA	23-ENE	10:00	MISAEAL PÉREZ M	Instrucción de trabajo de Ensamble	--7.5.1	
QA	23-ENE	11:00	MISAEAL PÉREZ M	Inspección de recibo de los materiales comprados	--7.4.3	
QA	23-ENE	12:00	MISAEAL PÉREZ M	Recepción y manejo de unidades proporcionadas por el cliente	--7.5.4	
QA	23-ENE	1:00 PM	MISAEAL PÉREZ M	Entrega de unidades terminadas a el cliente	--7.5.1	
QA	23-ENE	2:00	MISAEAL PÉREZ M	Liberación de producto terminado	--7.5.1	
QA	23-ENE	3:00	MISAEAL PÉREZ M	Inspección en proceso	--7.5.1	
Auditor líder: ING. GUILLERMO PÉREZ GARNICA						
Firma del auditor III : MISAEAL PÉREZ MUÑIZ _____						



• Revisión documental

Tomando en cuenta el manual de calidad, procedimientos e instrucciones de trabajo, con la finalidad de asegurar su apego y cumplimiento con los requisitos de la Norma, en base a los resultados se llena el informe de revisión documental

Cláusula	Reporte de Auditoría	FGST-09	RNC:
4.2.3	Falta la lista de emisión y publicación		01



• **Se elabora la lista de verificación:**

Se preparan la **Lista de Verificación** para cada auditor que aplicarán durante la auditoría interna para comprobar el cumplimiento de los requisitos de la Norma (ISO 9001: 2000)

1.- AUDITOR I:

LISTA DE VERIFICACIÓN				FGST-10														
Compañía / Sitio: CAPROME/CAPROME				Procesos														
Auditor: DANIEL LARA ARMENTA				MANUAL DE CALIDAD	A CONTROL DE DOCUMENTOS	B CONTROL DE REGISTROS	C AUDITORIAS INTERNAS	D PRODUCTO NO CONFORME	E ACCIONES CORRECTIVAS	F ELABORACIÓN DE DIBUJOS PARA INGENIERÍA	G DISEÑO	H MANUFACTURA	I REQUERIMIENTO DE PERSONAL, LISTAS DE ASISTENCIA, CHECK LISTA, PLANTACIÓN DE PRODUCCIÓN, PROGRAMA DE PRODUCCIÓN MENSUAL	J INSTRUCCIÓN DE TRABAJO DE LA FABRICACIÓN DE SUB ENSAMBLABLES	K INSTRUCCIÓN DE TRABAJO DE CORTINAS Y AJUSTE	L INSTRUCCIÓN DE TRABAJO PREPARACIÓN Y PINTURA	T O T A L E S	
Exclusiones / Justificaciones: FECHA: AGOSTO 2007																		
SEGÚN EL MANUAL DE CALIDAD CAPROME																		
Turnos auditados: Marque los que apliquen																		
Primero		Segundo		Tercero														
X		N/A		N/A														
Fecha:				22	22	22	22	22	22	23	23	23	23	23	23	23	23	
Periodo				9:00	10:00	11:00	12:00	1:00	2:00	9:00	10:00	11:00	12:00	1:00	2:00	3:00		
4.1	Requisitos Generales																	
4.2	Requisitos de la Documentación																	
5.1	Compromiso de la Dirección																	
5.2	Enfoque al cliente																	
5.3	Política de la Calidad																	
5.4	Planificación																	
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación																	
5.6	Revisión por la Dirección																	
6.1	Gestión de los recursos																	
6.2	Recursos Humanos																	
6.3	Infraestructura																	
6.4	Ambiente de trabajo																	
7.1	Planificación de la realización del producto																	
7.2	Procesos relacionados con el cliente																	
7.3	Diseño y Desarrollo																	
7.4	Compras																	
7.5.1	Control de Producción/Prestación de servicio																	
7.5.2	Validación de los procesos																	
7.5.3	Identificación y Trazabilidad																	
7.5.4	Propiedad del cliente																	
7.5.5	Preservación del producto																	
7.6	Control de dispositivos seguimnto/medición																	
8.1	Generalidades																	
8.2.1	Satisfacción del cliente																	
8.2.2	Auditoría interna																	
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos																	
8.2.4	Seguimiento y medición del producto																	
8.3	Control del servicio no conforme																	
8.4	Análisis de datos																	
8.5.1	Mejora continua																	
8.5.2	Acción correctiva																	
8.5.3	Acción preventiva																	

NCM NO CONFORMIDAD MAYOR NCM NO CONFORMIDAD MENOR



2.- AUDITOR II:

Compañía / Sitio:			LISTA DE VERIFICACIÓN													FGST-10													
CAPROME/CAPROME			Procesos																										
Auditor:			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	T O T A L E S													
HUGO ALVARADO			ACCIONES PREVENTIVAS	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	ANÁLISIS DE DATOS	PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS	COMUNICACIÓN INTERNA	PROCEDIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS	MANEJO Y PREPARACIÓN DE REFACCIONES PARA SU EMBARQUE	LOCALIZACIÓN, ORDENAMIENTO Y MANEJO DE MATERIALES	REQUERIMIENTO DE MATERIAL PRODUCTIVO EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO	COMPRAS DE MATERIAL PRODUCTIVO	PLANTACIÓN Y PROGRAMACIÓN	MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA	CONTROL DE DISPOSITIVOS DE MEDICIÓN														
Exclusiones / Justificaciones:																													
FECHA: AGOSTO 2007																													
SEGÚN EL MANUAL DE CALIDAD CAPROME																													
Turnos auditados: Marque los que apliquen																													
Primero	Segundo	Tercero																											
X	N/A	N/A																											
Fecha:	22	22															22	22	22	22	22	23	23	23	23	23	23	23	23
Período	10:00	11:00															12:00	1:00	2:00	3:00	9:00	10:00	11:00	12:00	1:00	2:00	3:00		
4.1	Requisitos Generales																												
4.2	Requisitos de la Documentación																												
5.1	Compromiso de la Dirección																												
5.2	Enfoque al cliente																												
5.3	Política de la Calidad																												
5.4	Planificación																												
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación																												
5.6	Revisión por la Dirección																												
6.1	Gestión de los recursos																												
6.2	Recursos Humanos																												
6.3	Infraestructura																												
6.4	Ambiente de trabajo																												
7.1	Planificación de la realización del producto																												
7.2	Procesos relacionados con el cliente																												
7.3	Diseño y Desarrollo																												
7.4	Compras																												
7.5.1	Control de Producción/Prestación de servicio																												
7.5.2	Validación de los procesos																												
7.5.3	Identificación y Trazabilidad																												
7.5.4	Propiedad del cliente																												
7.5.5	Preservación del producto																												
7.6	Control de dispositivos seguimnto/medición																												
8.1	Generalidades																												
8.2.1	Satisfacción del cliente																												
8.2.2	Auditoria interna																												
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos																												
8.2.4	Seguimiento y medición del producto																												
8.3	Control del servicio no conforme																												
8.4	Análisis de datos																												
8.5.1	Mejora continua																												
8.5.2	Acción correctiva																												
8.5.3	Acción preventiva																												

NCM

NO CONFORMIDAD MAYOR

NCm NO CONFORMIDAD MENOR



3.- AUDITOR III:

LISTA DE VERIFICACIÓN														FGST-10														
Compañía / Sitio:			Procesos																									
CAPROME/CAPROME			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	T O T A L E S												
Auditor:			PROVISIÓN DE LOS RECURSOS	CAPACITACIÓN	COMERCIALIZACIÓN DE CARROCERÍAS, REMOLQUES Y REFACCIONES	CONTRATACIÓN	INDUCCIÓN AL TRABAJADOR	RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y SALIDA DE MATERIALES	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO CAMA BAJA Y CAMA ALTA	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO DE ENSAMBLE	INSPECCIÓN DE RECIBO DE LOS MATERIALES COMPRADOS	RECEPCIÓN DE UNIDADES PROPORCIONADAS POR EL CLIENTE	ENTREGA DE UNIDADES AL CLIENTE	LIBERACIÓN DE PRODUCTO TERMINADO	INSPECCIÓN EN PROCESO													
MISAEL PÉREZ MUNIZ																												
Exclusiones / Justificaciones:																												
FECHA: AGOSTO 2007																												
SEGÚN EL MANUAL DE CALIDAD CAPROME																												
Turnos auditados: Marque los que apliquen																												
Primero	Segundo	Tercero																										
X	N/A	N/A																										
Fecha:																	22	22	22	22	22	22	23	23	23	23	23	23
Periodo																10:00	11:00	12:00	1:00	2:00	3:00	9:00	10:00	11:00	12:00	1:00	2:00	3:00
4.1	Requisitos Generales																											
4.2	Requisitos de la Documentación																											
5.1	Compromiso de la Dirección																											
5.2	Enfoque al cliente																											
5.3	Política de la Calidad																											
5.4	Planificación																											
5.5	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación																											
5.6	Revisión por la Dirección																											
6.1	Gestión de los recursos																											
6.2	Recursos Humanos																											
6.3	Infraestructura																											
6.4	Ambiente de trabajo																											
7.1	Planificación de la realización del producto																											
7.2	Procesos relacionados con el cliente																											
7.3	Diseño y Desarrollo																											
7.4	Compras																											
7.5.1	Control de Producción/Prestación de servicio																											
7.5.2	Validación de los procesos																											
7.5.3	Identificación y Trazabilidad																											
7.5.4	Propiedad del cliente																											
7.5.5	Preservación del producto																											
7.6	Control de dispositivos seguimnto/medición																											
8.1	Generalidades																											
8.2.1	Satisfacción del cliente																											
8.2.2	Auditoria interna																											
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos																											
8.2.4	Seguimiento y medición del producto																											
8.3	Control del servicio no conforme																											
8.4	Análisis de datos																											
8.5.1	Mejora continua																											
8.5.2	Acción correctiva																											
8.5.3	Acción preventiva																											

NCM

NO CONFORMIDAD MAYOR

NCm NO CONFORMIDAD MENOR



• **SE REALIZA LA REUNIÓN DE APERTURA Y SE PASA LISTA A LOS AUDITORES**

Celebran la reunión de apertura, la cual es dirigida por el Auditor Líder, con la finalidad de informar a los participantes el objetivo, el alcance, el plan de la auditoría interna, así como los lineamientos generales de su desarrollo, y solicita que se registren en la **Lista de Asistencia de Auditoría**.



CARROCERÍAS Y PROYECTOS METALICOS DE HIDALGO, S.A DE C.V.

Servicio, Mantenimiento y Fabricación de Equipo de Reparto, A Tu Alcance i

LISTA DE ASISTENCIA A LA AUDITORÍA

AUDITORIA No: 1
 NOMBRE DEL LIDER: ING. GUILLERMO PÉREZ GARNICA

F6ST-11

no.	NOMBRE DE LOS INTEGRANRES	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO	OBSERVACIONES
		21-ene	22-ene	23-ene	24-ene	25-ene	26-ene	27-ene	
	ING GUILLERMO PÉREZ GARNICA		9:00AM-6:00 PM	9:00AM-6:00 PM					
	DANIEL LARA ARMENTA		9:00AM-6:00 PM	9:00AM-6:00 PM					
	HUGO ALVARADO		9:00AM-6:00 PM	9:00AM-6:00 PM					
	MISAEAL PÉREZ MUÑOZ		9:00AM-6:00 PM	9:00AM-6:00 PM					

• **EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA**

Inicia la auditoría y evalúan las actividades, operaciones y procesos para verificar el cumplimiento de los requisitos especificados; para lo cual se apoyan en la **Lista de Verificación** que han preparado, si se reporta algún hallazgo se reporta inmediatamente al auditado y al finalizar la auditoría se presentan los resultados a los responsables de los procesos.



Auditor I.-

Auditoria ISO 9001:2000

FGST-21

Criterios	4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 8.2.2, 8.3,8.5.2, 7.5.1, 7.3, 7.5.1, 7.5.1
Auditor Lider	ING. GUILLERMO PEREZ GARNICA
Auditor 1	DANIEL LARA ARMENTA

Fecha	22,23/08/07	Número de días	2	Número de NC Detectadas:	3	Auditoría interna Número: 1
-------	-------------	----------------	---	--------------------------	---	-----------------------------

Resumen de Auditoria

Procesos:

- CONTROL DE DOCUMENTOS
- CONTROL DE REGISTROS
- AUDITORÍAS INTERNAS
- PRODUCTO NO CONFORME
- ACCIONES CORRECTIVAS
- ELABORACIÓN DE DIBUJOS PARA LA GERENCIA COMERCIAL
- DISEÑO
- MANUFACTURA
- REQUERIMIENTOS DE PERSONAL, LISTAS DE ASISTENCIA, CHECK LIST, H.H., PLANEACIÓN DIARIA DE PRODUCCIÓN Y PROGRAMA DE PRODUCCIÓN MENSUAL
- INSTRUCCIÓN DE TRABAJO FABRICACIÓN DE SUBENSAMBLES
- INSTRUCCIÓN DE TRABAJO CORTINAS Y AJUSTES
- INSTRUCCIÓN DE TRABAJO PREPARACIÓN Y PINTURA

Resumen:

- 1.- En los 5 documentos del SGC que se auditaron no se encontraron anomalías
- 2.- En la elaboración de dibujos para la Gcia. Comercial falta el formato de requerimientos del cliente con folio 35 no existe.
- 3.-En el procedimiento de manufactura se programaron actividades sin la Orden de producción por parte de la Gcia Administrativa Comercial
- 4.-En las instrucciones de trabajo de subensamblable el responsable de la actividad de inspección de los maquilados de cabecera lo hacia un ayudante general no el mecánico como lo indica el procedimiento.



Auditor II.-

Auditoría ISO 9001:2000

FGST-21

Criterios:	8.5.3, 8.2.1, 8.4, 4.2.3, 5.5.3, 4.2.3, 7.5.1, 7.4.1, 7.1, 6.3, 7.6
Auditor Líder:	ING. GUILLERMO PÉREZ GARNICA
Auditor 1:	HUGO ALVARADO

Fecha	22,23/08/07	Número de días	2	Número de NC Detectadas:	3	Auditoria interna Número:	1
-------	-------------	----------------	---	--------------------------	---	---------------------------	---

Resumen de Auditoría

PROCESOS:

- ACCIONES PREVENTIVAS
- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- ANÁLISIS DE DATOS
- PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS
- COMUNICACIÓN INTERNA
- PROCEDIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS
- MANEJO Y PREPARACIÓN DE REFACCIONES PARA SU EMBARQUE
- LOCALIZACIÓN, ORDENAMIENTO Y MANEJO DE MATERIALES
- REQUERIMIENTOS DE MATERIAL PRODUCTIVO Y REFACCIONES EN FUNCIÓN DEL INVENTARIO
- COMPRAS DE MATERIAL PRODUCTIVO
- PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN
- MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA
- CONTROL DE DISPOSITIVOS DE MEDICIÓN

Resumen:

- 1.- En los 6 documentos del SGC solo se encontró una anomalía en el punto de publicación de documentos falta actualización de la lista de números de emisión y publicación
- 2.- En localización, ordenamiento y manejo de materiales se encontraban materiales en desorden y no acorde con lo establecido NCM
- 3.-En requerimiento de material productivo en función del inventario no se tienen determinados los máximos y mínimos.

Nota: Se encontró una anomalía mayor en punto 2.



Auditor III.-

Auditoría ISO 9001:2000

FGST-21

Criterios	6.1, 6.2.2, 7.2.1, 6.2.1, 6.2.1, 7.5.1, 7.4.3, 7.5.4
Auditor Lider	ING. GUILLERMO PÉREZ GARNICA
Auditor 1	MISAEEL PÉREZ MUÑIZ

Fecha	22,23/08/07	Número de días	2	Número de NC Detectadas:	4	Auditoria interna Número:	1
-------	-------------	----------------	---	--------------------------	---	---------------------------	---

Resumen de Auditoría	
<p>Procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provisión de Recursos • Capacitación • Comercialización de Carrocerías , Remolques, Reparaciones • Contratación • Inducción al trabajador • Recepción, almacenamiento y salida de materiales • Instrucción de trabajo montaje cama baja y cama alta • Instrucción de trabajo de Ensamble • Inspección de recibo de los materiales comprados • Recepción y manejo de unidades proporcionadas por el cliente • Entrega de unidades terminadas a el cliente • Liberación de producto terminado • Inspección en proceso <p>Resumen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- En la elaboración de dibujos para la Gcia. Comercial falta el formato de requerimientos del cliente con folio 35 no existe. 2.-En capacitación de RH el programa de capacitación no se había cumplido el curso en la fecha convenida del 06/08/07. 3.-En recepción, almacenamiento y salida de materiales no se tenia registrado el material de la factura 1763 de la empresa, ferretería Guillen al sistema. 4.-En inspección de recibo de materiales, algunos materiales nos e tenían etiquetados. <p>Nota: las NC son menores se aran las acciones correspondientes</p>	



• REUNION DE CIERRE, ELABORACION DE INFORME Y SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS

Celebra la reunión de cierre de auditoría y da a conocer a los responsables de los procesos los resultados registrados preliminares más relevantes de la misma; haciendo del conocimiento de éstos las no conformidades y observaciones resultantes y se presentan las solicitudes de acciones correctivas o preventivas.



INFORME DE AUDITORÍA

OBJETIVO: VERIFICAR LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CAPROME.

ALCANCE: TODAS LAS ÁREAS DE LA EMPRESA CAPROME

FECHA DE INICIO: 22-02-08

FECHA DE TERMINACIÓN: 23-02-08

AUDITOR LÍDER: ING. GUILLERMO PÉREZ GARNICA

EQUIPO AUDITOR: DANIEL LARA ARMENTA
HUGO ALVARADO
MISAEEL PÉREZ M

NO CONFORMIDADES:

1.- En la elaboración de dibujos para la Gcia. Comercial falta el formato de requerimientos del cliente con folio 062 no existe.

2.- En el procedimiento de manufactura se programaron actividades sin la Orden de producción por parte de la Gcia Administrativa Comercial



3.-En las instrucciones de trabajo de subensamble el responsable de la actividad de inspección de los maquilados de cabecera, lo hacia un ayudante general no el mecánico como lo indica e procedimiento.

4.-El punto de publicación de documentos faltaba actualización de la lista de números de emisión y publicación

5.- En localización, ordenamiento y manejo de materiales se encontraban materiales en desorden y no acorde con lo establecido NCM

6.-En requerimiento de material productivo en función del inventario no se tienen determinados los máximos y mínimos.

7.-En capacitación de RH el programa de capacitación no se había cumplido el curso en la fecha convenida del 06/11/07.

8.-En recepción, almacenamiento y salida de materiales no se tenia registrado el material de la factura 1763 de la empresa, ferretería Guillen al sistema.

9.-En inspección de recibo de materiales, el material que se encontraba en el almacén de acero no estaba etiquetado

OBSERVACIONES:

1.- En la NC 3 de las instrucciones de trabajo de subensamble se completo inmediatamente.

2.- en la NC 4 de la lista de números de emisión y publicación de documentos se rectifico inmediatamente

Las No Conformidades expresadas durante la auditoría son de carácter regular se presentan solicitudes de acciones correctivas y la solución a ellas en los formatos de acciones correctivas o preventivas.



3.2.-ACCIONES CORRECTIVAS

Nos aseguran que las acciones contempladas en la Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva, identifiquen claramente la causa que las genera y que las acciones propuestas sean apropiadas para eliminar las no conformidades y observaciones que se han detectado

1.-NC 1:

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS			FGST-12	
SITIO DE APLICACIÓN	ÁREA	ORIGEN DE LA ACCIÓN (No. de Reporte(s) de Desviación)		TIPO DE ACCIÓN
CAPROME	Gcia. de Ingeniería	auditoría (Interna)	X	Correctiva x
		auditoría (Externa)		Preventiva
		Prod. / Serv. No Conf.		FOLIO: 1
		Quejas del Cliente		
GRUPO DE TRABAJO				
<u>Nombre</u> Ing JUAN JEHU ORTIZ		<u>Puesto</u> Gte. De Ingeniería	<u>Departamento /Proceso</u> elaboración de dibujos para la Gcia.	
TIPO DE PROBLEMA	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA			
Real (x)	El formato de requerimientos del cliente con folio 062 no existe, y se elaboro el dibujo sin documentar			
Potencial ()				
Descripción de las acciones inmediatas				
Documentar los requerimientos del cliente				
Descripción de la causa o raíz del problema				
La gerencia Administrativa comercial no proporciono los requerimientos del cliente				
Descripción de las acciones Preventivas				
Acciones		Responsable (s)	Fecha Compromiso	
Se debe solicitar siempre formato lleno de requisitos del cliente		Ing. Juan Jehu O. Ing. Gervacio	27-ago-07	
Verificación de las acciones realizadas				
No. de acción	Fecha	Responsable de la Verificación	Cumplió	Observaciones (% Avances)
1	26/08/2007	Daniel Lara Armenta	Si al 100%	se corrigió y se previno la NC



2.-NC 2.-

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS				FGST-12
SITIO DE APLICACIÓN	ÁREA	ORIGEN DE LA ACCIÓN (No. de Reporte(s) de Desviación)		TIPO DE ACCIÓN
CAPROME	Gcia. de Manufactura	auditoría (Interna)	X	Correctiva x
		auditoría (Externa)		Preventiva
		Prod. / Serv. No Conf.		FOLIO: 2
		Quejas del Cliente		
GRUPO DE TRABAJO				
<u>Nombre</u> Ing. MARTÍN CORDERO JIMÉNEZ		<u>Puesto</u> Gte. De Manufactura	<u>Departamento /Proceso</u> Planeacion de Manufactura	
TIPO DE PROBLEMA	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA			
Real(x)	programaron actividades sin la Orden de producción las cuales se estaban produciendo en ese momento			
Potencial()				
Descripción de las acciones inmediatas				
solicitar a la Gcia. Administrativa Comercial la Orden de producción de lo que se esta produciendo en ese momento				
Descripción de la causa o raíz del problema				
La Gcia. de Manufactura no encontró la OP 68/2007 que le entrego la Gcia. Administrativa Comercial				
Descripción de las acciones Preventivas				
Acciones		Responsable (s)	Fecha Compromiso	
se debe programar siempre y cuando se tenga la Orden de producción con todos los datos necesarios		Ing. Martín Cordero Ing. Gervacio González Pérez	27-ago-07	
Verificación de las acciones realizadas				
No. de acción	Fecha	Responsable de la Verificación	Cumplió	Observaciones (% Avances)
1	26/08/2007	Daniel Lara Armenta	Si al 100%	se corrigió y se previno la NC



3.-NC 3.-

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS			FGST-12	
SITIO DE APLICACIÓN	ÁREA	ORIGEN DE LA ACCIÓN (No. de Reporte(s) de Desviación)		TIPO DE ACCIÓN
CAPROME	Almacén	auditoría (Interna)	X	Correctiva x
		auditoría (Externa)		Preventiva
		Prod. / Serv. No Conf.		FOLIO: 3
		Quejas del Cliente		
GRUPO DE TRABAJO				
<u>Nombre</u> Sr. JUAN AARON MADRIGAL G.		<u>Puesto</u> Almacenista	<u>Departamento /Proceso</u> localización,ordenamiento y manejo de materiales	
TIPO DE PROBLEMA	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA			
Real(x)	Se encontró material que no coincidían con los lugares de almacenaje como lo indica el procedimiento PA-7.5.1-03 del departamento de almacén			
Potencial()				
Descripción de las acciones inmediatas				
Reordenamiento de materiales				
Descripción de la causa o raíz del problema				
El almacenista coloco los materiales por que el espacio donde deberían estar se encontaba saturado				
Descripción de las acciones Preventivas (X)				
Acciones		Responsable (s)	Fecha Compromiso	
Se deben proporcionar las áreas de almacén según el volumen y cantidades de los materiales		Sr Juan Aarón Madrigal G.	27-ago-07	
Verificación de las acciones realizadas				
No. de acción	Fecha	Responsable de la Verificación	Cumplió	Observaciones (% Avances)
1	26/08/2007	Hugo Alvarado	Si al 100%	OK



4.-NC 4.-

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS			FGST-12	
SITIO DE APLICACIÓN	ÁREA	ORIGEN DE LA ACCIÓN (No. de Reporte(s) de Desviación)		TIPO DE ACCIÓN
CAPROME	Almacén	auditoría (Interna)	X	Correctiva X
		auditoría (Externa)		Preventiva
		Prod. / Serv. No Conf.		FOLIO: 4
		Quejas del Cliente		
GRUPO DE TRABAJO				
<u>Nombre</u> Sr JUAN AARON MADRIGAL G.		<u>Puesto</u> Almacenista	<u>Departamento /Proceso</u> Requerimiento de material productivo en función del inventario	
TIPO DE PROBLEMA	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA			
Real(x)	No se tienen bien definidos los máximos y mínimos en los materiales de mayor y mediano movimiento.			
Potencial()				
Descripción de las acciones inmediatas				
Generar lista de máximos y mínimos de los materiales				
Descripción de la causa o raíz del problema				
No se tienen máximos y mínimos				
Descripción de las acciones Preventivas (X)				
Acciones		Responsable (s)	Fecha Compromiso	
Se deben hacer cálculos basados en el movimiento de los materiales para definir máximos y mínimos correctamente		Sr Juan Aarón Madrigal G.	31-ago-07	
Verificación de las acciones realizadas				
No. de acción	Fecha	Responsable de la Verificación	Cumplió	Observaciones (% Avances)
1	31/08/2007	Hugo Alvarado	Si al 100%	OK



5.-NC 5.-

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS			FGST-12	
SITIO DE APLICACIÓN	ÁREA	ORIGEN DE LA ACCIÓN (No. de Reporte(s) de Desviación)		TIPO DE ACCIÓN
CAPROME	Recursos Humanos	auditoría (Interna)	X	Correctiva x
		auditoría (Externa)		Preventiva
		Prod. / Serv. No Conf.		FOLIO: 5
		Quejas del Cliente		
GRUPO DE TRABAJO				
<u>Nombre</u> LIC. ADRIANA HERNANDEZ		<u>Puesto</u> Recursos Humanos	<u>Departamento /Proceso</u> capacitación	
TIPO DE PROBLEMA	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA			
Real(x)	las fechas de los cursos de capacitación estaban vencidas y no se realizaron.			
Potencial()				
Descripción de las acciones inmediatas				
Realizar en forma las capacitaciones para el personal				
Descripción de la causa o raíz del problema				
El personal involucrado era productivo y había exceso de trabajo en esa ocasión				
Descripción de las acciones Preventivas (X)				
Acciones		Responsable (s)	Fecha Compromiso	
la capacitación es muy importante y se debe de cumplir en tiempo y forma, conforme al procedimiento y al programa de capacitación.		Lic. Adriana Hernández	27-ago-07	
Verificación de las acciones realizadas				
No. de acción	Fecha	Responsable de la Verificación	Cumplió	Observaciones (% Avances)
1	26/08/2007	Misael Pérez Muñiz	Si al 100%	OK



6.-NC 6.-

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS			FGST-12	
SITIO DE APLICACIÓN	ÁREA	ORIGEN DE LA ACCIÓN (No. de Reporte(s) de Desviación)		TIPO DE ACCIÓN
CAPROME	almacén	auditoría (Interna)	X	Correctiva x
		auditoría (Externa)		Preventiva
		Prod. / Serv. No Conf.		FOLIO: 6
		Quejas del Cliente		
GRUPO DE TRABAJO				
<u>Nombre</u> Sr JUAN AARON MADRIGAL G.		<u>Puesto</u> Almacenista	<u>Departamento /Proceso</u> Repcion,almacenamiento y calidad e materiales	
TIPO DE PROBLEMA	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA			
Real(x)	No se tenia registrado el material de la factura 1763 de la empresa Ferreteria Guillenen el sistema de inventarios			
Potencial()				
Descripción de las acciones inmediatas				
Ingresar la factura al sistema de inventarios				
Descripción de la causa o raíz del problema				
El material llege incompleto y llege posteriormente.				
Descripción de las acciones Preventivas (X)				
Acciones		Responsable (s)	Fecha Compromiso	
ingresar todas las facturas al sistema de inventarios de la empresa cumpliendo con el procedimiento de recepción, almacenamiento y salida de materiales		Sr Juan Aarón Madrigal G.	27-ago-07	
Verificación de las acciones realizadas				
No. de acción	Fecha	Responsable de la Verificación	Cumplió	Observaciones (% Avances)
1	26/08/2007	Misael Pérez Muñiz	Si al 100%	OK




7.-NC 7.-

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS			FGST-12	
SITIO DE APLICACIÓN	ÁREA	ORIGEN DE LA ACCIÓN (No. de Reporte(s) de Desviación)		TIPO DE ACCIÓN
CAPROME	QA	auditoría (Interna)	X	Correctiva x
		auditoría (Externa)		Preventiva
		Prod. / Serv. No Conf.		FOLIO: 7
		Quejas del Cliente		
GRUPO DE TRABAJO				
Nombre Sr. JACOBO ORTÍZ G.		Puesto QA	Departamento /Proceso inspección de recibo de los materiales comprados	
TIPO DE PROBLEMA	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA			
Real(x)	el material que se encontraba en el almacén de acero no estaba etiquetado			
Potencial()				
Descripción de las acciones inmediatas				
Etiquetar los materiales según su estado				
Descripción de la causa o raíz del problema				
El responsable verifica los materiales que se encontraban en otra área del almacén				
Descripción de las acciones Preventivas (X)				
Acciones		Responsable (s)	Fecha Compromiso	
El responsable de QA debe de Priorizar las actividades que esta realizando.		Sr Jacobo Ortiz G.	27-ago-07	
Verificación de las acciones realizadas				
No. de acción	Fecha	Responsable de la Verificación	Cumplió	Observaciones (% Avances)
1	26/08/2007	Misael Pérez Muñiz	Si al 100%	OK



• CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS

Al final de la auditoría registramos las acciones correctivas o preventivas que obtuvimos como consecuencia de la auditoría interna al sistema de gestión de calidad CAPROME, como se muestra en el formato.

	CARROCERÍAS Y PROYECTOS METÁLICOS DE HIDALGO S.A. de C.V.	Folio: 1
	CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS	Fecha: Enero / 2008.
		Página: 1 de 1

No. Acción	Proceso	Responsable	Solicitud	1ra. Verif.	2da. Verif.	Status	Observaciones
1	Elaboración de Dibujos para la Gerencia Comercial	Ing Juan Jehu Ortiz e Ing Gervacio González Pérez	Documentar los requerimientos del clientes	OK		100%	
2	Manufactura	Ing Martín Cordero Jiménez e Ing Gervacio González Pérez	Solicitar a la gerencia administrativa comercial la orden de producción de lo que se esta produciendo en el momento	OK		100%	
3	Localización, Ordenamiento y Manejo de Materiales	Sr. Aarón Madrigal G.	Reordenamiento de materiales	OK		100%	
4	Requerimiento de Materiales en Función del Inventario	Sr Aarón Madrigal G.	Generar máximos y mínimos de los Materiales	OK		100%	
5	Capacitación	Lic. Adriana Hernández	Realizar en forma las capacitaciones del personal	OK		100%	
6	Recepción, Almacenamiento y Salida de Materiales	Sr Aarón Madrigal G.	registrar las facturas al sistema de inventarios	OK		100%	
7	Inspección de Recibo de Materiales	Sr. Jacobo Ortiz Galarza	etiquetar los materiales según su estado	OK		100%	

OBSERVACIONES / ACCIONES A TOMAR

Representante de la Dirección

FGST-16



CONCLUSIONES

El sistema de calidad con apego a la norma ISO 9001:2000 desarrollado en este trabajo para titulación adoptado e implementado en la empresa de "CARROCERIAS Y PROYECTOS METALICOS DE HIDALGO S.A. de C.V." mejoro los procesos productivos de la organización aumentando su eficiencia y eficacia tanto en lo administrativo como en lo operativo. La implementación de este sistema de calidad aumento el valor de los niveles de actuación que invariablemente mantenía la empresa antes de esta y en algunas áreas; la integración y la documentación de nuevos procedimientos le permitieron a la empresa la probabilidad de asegurar y mantener un sistema de gestión de calidad con niveles competitivos y una visión de mejora continua.

Este sistema documentado de calidad permitió a la empresa entre otras bondades, identificar y corregir en tiempo y forma no solo las no conformidades dentro de los procesos si no también, las no conformidades del producto en el campo de uso y sobre todo favorecieron la actuación preventiva para evitarlas.

Con la implementación de este sistema de calidad se obtuvieron mejoras substanciales en la empresa, que impactaron en su productividad y en la cultura de trabajo de las gentes que en ella laboran y me permito tan solo mencionar y exponer algunos reportes e indicadores representativos donde se observan las mejoras tangibles que se obtuvieron y que impactaron favorablemente en el proyecto general del desarrollo de la empresa:



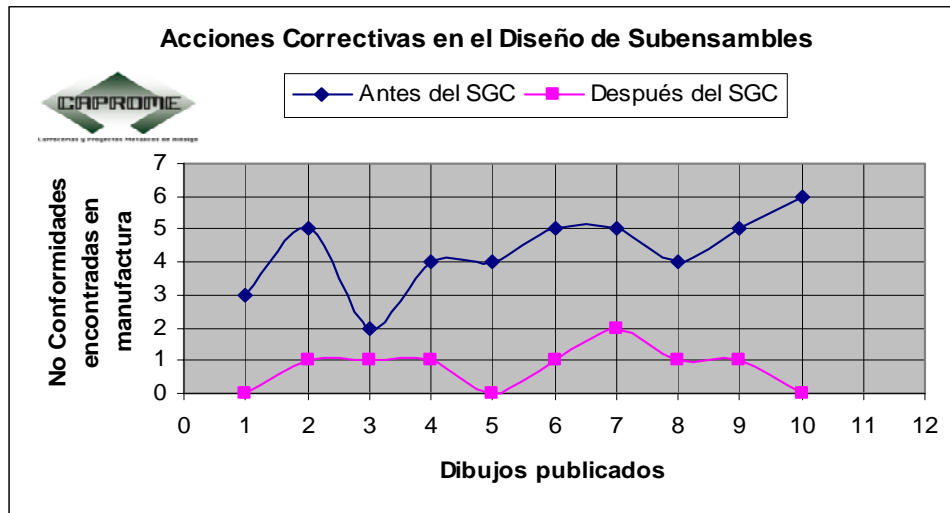
**CARROCERIAS Y PROYECTOS METALICOS
DE HIDALGO, S.A. DE C.V.**

Reporte de Indicadores

Áreas de Afectación	Nombre del Reporte o Indicador	VARIABLES INVOUCRADAS	No. de grafica
Acciones Correctivas en el Proceso de Subensambles	Acciones Correctivas en el diseño de subensamblable	Dibujos Publicados vs. No Conformidades en Manufactura	1
Productividad	Horas Hombre	Unidad 8P vs. Horas Hombre	2
Calidad del Producto	No Conformidades en el Producto	No Conformidades en el Proceso vs. No de Unidades 8 pca	3
Compras	Materiales Aceptados	Ordenes de Compra vs. % de Productos Recibidos	4
Calidad en el Servicio y Atención a Clientes	Quejas y Reclamaciones	No. Quejas del Cliente vs. Tiempo	5

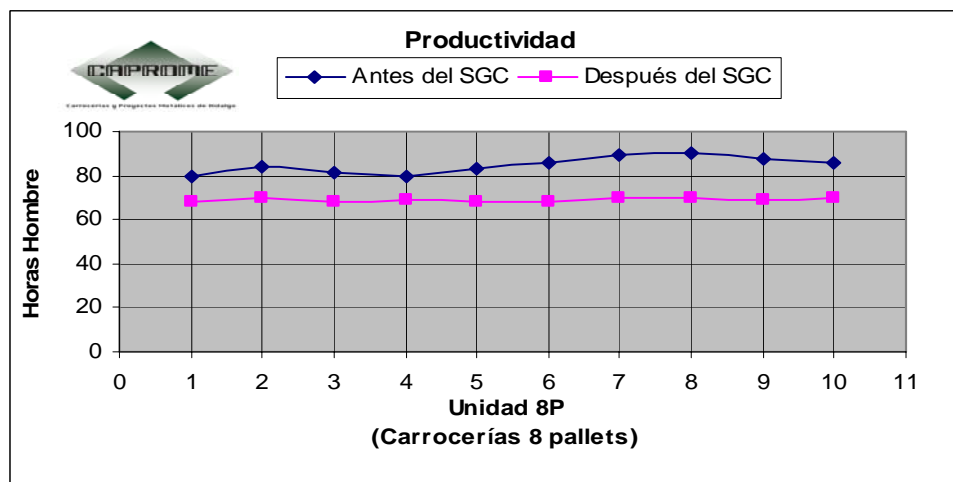


1.- En la grafica 1 nos muestra una baja del 81.3% en los cambios y modificaciones de los dibujos ya publicados, efectuados durante el proceso de manufactura del producto en el área de subensamble.



Grafica 1 Acciones Correctivas en el Diseño de Subensambles

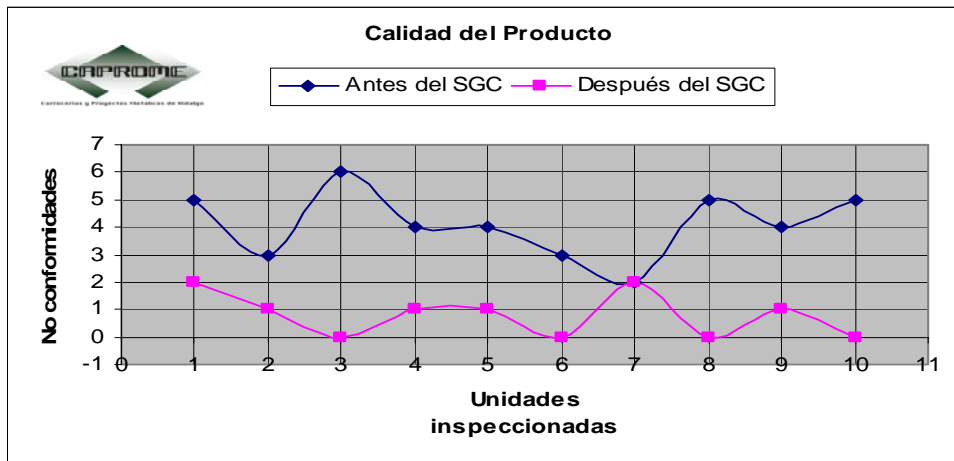
2.- La baja de un 18.6% en horas hombre que da como consecuencia una mayor productividad.



Grafica 2 Productividad

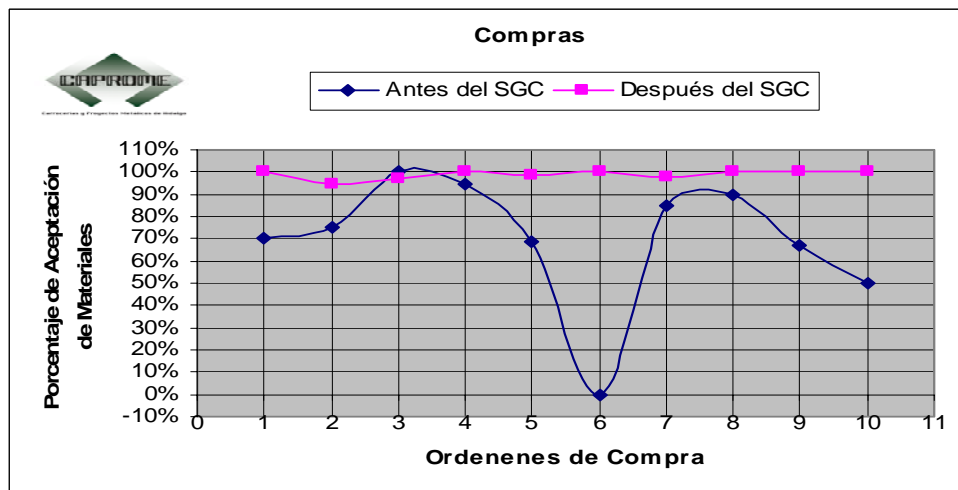


3.- En base al procedimiento de inspección en proceso disminuimos en un 19.6% la cantidad de N/C en funcionalidad en nuestras unidades complementando nuestra revisión con la inspección final, para N/C menores (apariciencia).



Grafica 3 Calidad del Producto

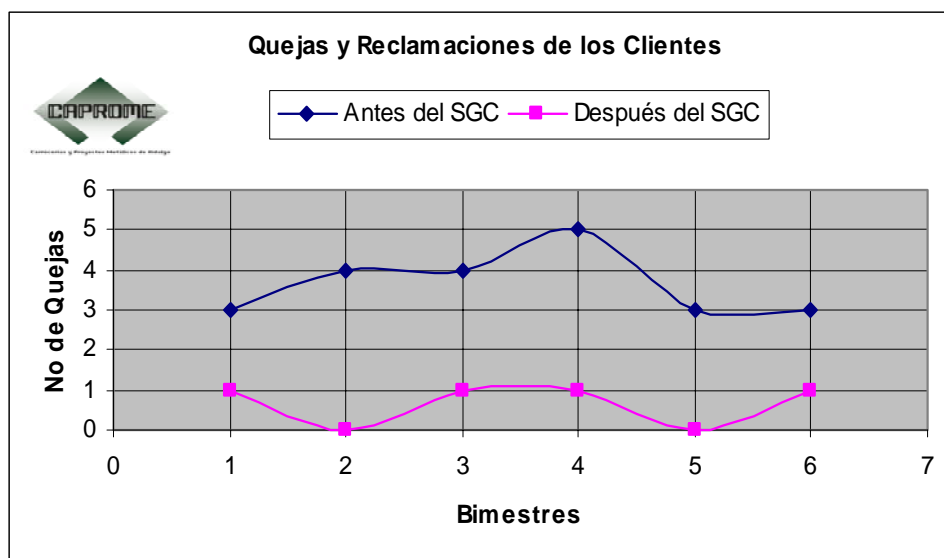
4.-Logramos estabilizar, la aceptación de los materiales comprados en cuestión de apariencia y descripción ha aumentado de un 70.1% a un 98.9%



Grafica 4 Compra



5.-La calidad de nuestro producto, la atención al cliente, y los tiempos de entrega, este ultimo se demuestra en la grafica siguiente con una disminuci3n de las quejas en el 81.81%.



Grafica 5 Quejas y Reclamaciones de los Clientes



GLOSARIO

PRÓLOGO

El objetivo de éste catalogo de palabras es el de familiarizarse con los conceptos más comunes y corrientes usados en los procesos productivos aplicados por CAPROME en la elaboración de sus productos y es exclusivamente dedicado a todo el personal operativo y administrativo de CARROCERÍAS Y PROYECTOS METÁLICOS DE HIDALGO S.A. DE C.V. Que de alguna manera están involucrados en la aplicación del sistema de gestión de calidad caprome acorde a la norma ISO: 9001 versión 2000.

Las definiciones encontradas en este catalogo no tienen la pretensión de anular o descalificar otras definiciones que del mismo concepto tengan otros catálogos o diccionarios si no que intenta puntualizar solo las definiciones de los conceptos que comúnmente usa el personal en el transcurso de la cadena productiva de CAPROME.

Ing. Daniel Lara Armenta

Coordinador ISO: 9000



Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Ajustar: acción de arreglar y conformar una parte con otra de tal forma que una o varias cosas hagan juego o se correspondan entre si.

Alcance: se refiere a los límites de trascendencia y al grado de penetración del documento en cada una de las áreas que conforman el organigrama oficial de la empresa. Define el campo de aplicación.

Anexos: son todos aquellos formatos que se utilizan en el momento de ejecutar el procedimiento o instrucción de trabajo. Estos deberán estar identificados con un número determinado.

Atributo: cada una de las cualidades o características de un material o producto.

Aseguramiento de la calidad: parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Auditor: persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Auditoría de calidad: proceso sistemático e independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Calibración: la comparación de un instrumento o sistema de medición de exactitud no verificada con un instrumento o sistema de exactitud conocida para detectar cualquier desviación del comportamiento requerido.

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Capacidad: aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.



Capacidad de proceso: es la capacidad de un proceso para producir artículos que cumplen con los requerimientos establecidos por una especificación.

CAPROME: CAPROME S.A. DE C.V. Carrocerías y proyectos metálicos de hidalgo sociedad anónima de capital variable.

Cliente: organización o persona que recibe un producto.

Cliente externo: persona u organización que recibe un producto o servicio y que no es parte de la organización que lo provee.

Cliente interno: persona o departamento que recibe un producto, servicio o información (output) que sale de otra persona o departamento de la misma organización.

Conformidad: cumplimiento de un requisito.

Contratista: vendedor en una situación contractual.

Control de documentos: este concepto se refiere a quienes son los responsables de mantener los documentos, datos y registros tanto administrativos como operativos que están dentro de la amplitud de los procedimientos o instrucciones de trabajo, así como de asegurarse de que los documentos, datos y registros relevantes estén debidamente actualizados donde se necesitan y cuando se necesiten por el personal, para hacer correctamente su trabajo y del retiro inmediato de la documentación obsoleta de todos los puntos de distribución y uso, así como también al tiempo de retención solo cuando se trate de registros

Control de la calidad: parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Comprador: cliente en una situación contractual.

Defecto: incumplimiento de un requisito asociado aun un uso previsto o especificado.

Definiciones: son las determinaciones de la comprensión ó contenido de un concepto con objeto de fijar con claridad, exactitud y precisión la significación de tal concepto



Diagrama de causa – efecto: también se conoce como diagrama de espinas de pescado. Herramienta para analizar la fluctuación de un proceso. Desarrollada por kaoru ishikawa, el diagrama ilustra las causas y subcausas que afectan a un proceso determinado y que producen un efecto (síntoma). Es una de las siete herramientas de la calidad.

Diagrama de dispersión: representación grafica que permite analizar la relación entre dos variable, se representan dos conjuntos de datos, en el eje x la variable independiente y en el eje y la variable que se supone depende de la anterior, el grafico puede mostrar o no posibles relaciones entre ambas variables. Es una de las siete herramientas de la calidad.

Diagrama de pareto: herramienta grafica en la cual se representa la frecuencia para un conjunto de causas ordenadas desde la más significativa hasta el menos significativo (orden de frecuencia). Está vinculado con el principio de parto, que la mayor parte de los problemas de calidad provienen de solamente algunas pocas causas. Es una de las siete herramientas de la calidad

Edición.- impresión de un documento para su publicación.

Eficacia: extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Eficaz.- poderoso para producir el efecto deseado; certero

Embalaje.- caja o cubierta parcial o total con que se resguardan los objetos o refacciones que han de transportarse.

Embarque.- acción de meter o cargar en un transporte paquetes o bultos de objetos o refacciones.

Emisión.- conjunto de documentos que se crean para ponerlos en circulación.

Emisor.- responsable de producir y poner en circulación un documento.

Empaquetar.- formar paquetes de objetos o refacciones y colocarlos y acomodarlos convenientemente dentro de bultos mayores para su fácil manejo y transporte.

Evidencia objetiva: datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.



Fleje.- tira o banda de material de lámina de acero o plástico reforzado que se usa para embalar

Formato.- es la forma, tamaño y dimensiones de un documento

Gestión de la calidad: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Gestión de la calidad total: forma de gestión de un organismo centrada en la calidad, basada en la participación de todos sus miembros y que apunta al éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente y a proporcionar beneficios para todos los miembros del organismo y para la sociedad.

Grafico de control: grafico con una línea limite superior y una línea limite inferior donde se representan los valores de alguna medición estadística para una serie de muestras sucesivas, el grafico incluye también una línea central que corresponde al valor medio de las observaciones. Es una de las siete herramientas de la calidad.

Hoja "check list".- hoja que sirve de guía para llevar a cabo un proceso de inspección o verificación o monitoreo.

Hoja de flujo de proceso (diagrama de flujo).- hoja que nos representa las rutas y los movimientos del personal operativo o materiales.

Hoja de inspección.- hoja donde se registran determinadas mediciones de variables y atributos de un material o proceso desde recepción, durante el proceso y producto final.

Hoja de monitoreo.- hoja donde se registran los resultados de la verificación de una variable o atributo determinado previamente inspeccionado de un material en recepción, proceso o producto terminado.

Hoja de proceso de operaciones (diagrama de proceso).- hoja que nos representa por medio de símbolos de procesos estándares (asme) las acciones y movimientos secuenciales que ocurren en un determinado proceso tales como: operación, transportación, almacenamiento y demora.

Hoja de trabajo estándar.- es una hoja de proceso de operaciones con las acciones y movimientos establecidos en su más alto nivel de eficiencia de la gente operativa y materiales involucrados en el proceso.



Hoja de verificación.- es una hoja de inspección donde se encuentran los valores límites y tolerancias aceptables de un material o proceso.

Hoja viajera.- hoja de inspección y verificación continua que acompaña al producto durante todo su proceso de manufactura desde su inicio hasta su terminación para identificar y eliminar la mala calidad desde la misma fuente.

Instrucción de trabajo.- es la descripción detallada del trabajo realizado en una función de la compañía. Las instrucciones de trabajo responden a la pregunta ¿cómo se hace el trabajo? puede incluir información relevante de especificaciones del producto, métodos empleados, equipos o materiales usados y secuencia de operaciones.

Inspección: evaluación de la conformidad por medio de observaciones y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

ISO: internacional organización for standardización

ISO 9000: conjunto de 5 normas internacionales de estandarización sobre gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad desarrollado para ayudar a las empresas a documentar efectivamente los elementos a ser implementados para mantener un eficiente sistema de la calidad. Los estándares no son específicos para ninguna industria, producto o servicio. Fueron desarrollados por la internacional organización for standardización de 91 países.

Mantener.- acción que nos permite conservar una información, darle actualización y permanencia definida.

Manual de calidad: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Mejoramiento de la calidad: acciones emprendidas en todo el organismo con el fin de incrementar la efectividad y la eficiencia de las actividades de los procesos para brindar beneficios adicionales al organismo y a sus clientes.

Muestreo aleatorio: técnica de muestro utilizada comúnmente por la cual las unidades que componen la muestra son seleccionadas y de los procesos para brindar beneficios adicionales al organismo y a sus clientes.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.



Objetivo de calidad: algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Organismo: compañía, sociedad, firma, empresa o institución, o parte de éstas, pública o privada que posee su propia estructura funcional y administrativa.

Organización: conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Plan de calidad: documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

Planificación de la calidad: parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

Plantilla de inspección.- plantilla diseñada por el usuario para registrar datos de un proceso y que permite visualizar con facilidad la distribución de las observaciones, permitiendo interpretar rápidamente los resultados, es una de las siete herramientas de la calidad.

Política.- recurso con que se conduce un asunto o se emplean los medios para alcanzar un fin determinado.

Política de la calidad.- intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Prestación del servicio.- aquellas actividades del proveedor que son necesarias para proveer el servicio.

Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. (Es la descripción del desarrollo de la actividad o trabajo y en esencia debe responder a las preguntas ¿quién hace que?, ¿cuándo realiza la actividad? el contenido del procedimiento debe bosquejar la secuencia y el flujo entre personas y áreas involucradas

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

Proceso fuera de control.- estado de un proceso en el cual la medición estadística que se está evaluando no está bajo control estadístico, es decir, las variaciones entre los resultados de las muestras están afectados por causas asignables.



Producir: engendrar procrear; crear, hacer, elaborar dar interés, utilidad o beneficio a una cosa; originar, ocasionar.

Producto: resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

Productividad: calidad de productivo; capacidad o grado de producción por unidad de trabajo.

Propósito.- se refiere a la finalidad del procedimiento o instrucción de trabajo, o sea, el objetivo que se persigue en la implantación de éstos documentos.

Proveedor: organización o persona que proporciona un producto...

Refacción.- parte componente de un todo que se tiene dispuesto para sustituir a otra Como parte de repuesto o que sirve para la compostura o reparación de una estructura, maquina o dispositivo usados en los equipos de transporte.

Referencias.- son todos aquellos documentos que son auxiliares tanto en la elaboración de un procedimiento y/o instrucción de trabajo como en la aplicación de los mismos

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Retrabado: acción tomada sobre un producto no conforme de modo que satisfaga los requisitos especificados.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos.

Servicio: resultado generado por actividades en la interfase entre el proveedor y el cliente, por actividades internas del proveedor, con el fin de responder las necesidades del cliente.

Sistema de calidad: organización, procedimiento, proceso y recursos necesarios par implementar la gestión de la calidad.



Sistema de gestión de la calidad: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Trazabilidad.- capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que esta bajo consideración.

Validación.- confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.



BIBLIOGRAFÍA

- [1] Alfredo Esponda, Jaime Palavicini, Roció Cuentas, Guillermo Navarrete, Gerardo Castellanos, Marco Antonio Esparza, Gerardo Peñalva, Hacia una Calidad mas Robusta con ISO 9000:2000, Ed. Encade.
- [2] Alfredo Elizondo Canini, Manual ISO 9000:2000 Uso y Aplicación de la Norma Internacional, ed. Castillo.
- [3] Norma ISO-9001:2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- [4] Matt Server, Implementación de la ISO 9000:2000, ed. Panorama
- [5] Norma ISO-9000:2000/NMX-CC-9000-IMNC-2000, Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario.