



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Tuxtla
Gutiérrez

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTLA GUTIÉRREZ

DEPARTAMENTO DE QUÍMICA Y BIOQUÍMICA

INFORME TÉCNICO DE RESIDENCIA PROFESIONAL

“Gestión documental para certificación ISO 9001:2015 en
Industria Nestlé Servicios Industriales S.A de C.V”

QUE PRESENTA:

WILBER DE JESUS SANCHEZ GOMEZ

Asesor Interno:

Dra. Patricia Guadalupe Iturbe

Asesor Externos:

Ing. Daniela Estefany Pérez Espinosa

TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS

AGOSTO 2018

INDICE DE CONTENIDO

1	INTRODUCCION	1
1.1	ANTECEDENTES	1
1.2	DEFINICION DEL PROBLEMA.....	1
1.3	JUSTIFICACION	2
1.4	OBJETIVO GENERAL	2
1.5	OBJETIVO ESPECIFICO.....	2
1.6	ALCANCE	2
2	FUNDAMENTOS TEORICOS	3
2.1	¿QUE ES ISO?	3
2.2	HISTORIA DE ISO	3
2.3	DESARROLLO DE ISO 9001	4
2.4	FAMILIA DE ISO 9001:1987	5
2.5	PRINCIPIOS DE ISO 9001	7
2.5.1	Enfoque al cliente	7
2.5.2	Liderazgo	7
2.5.3	Participación del personal.....	7
2.5.4	Enfoque basado en procesos	8
2.5.5	Mejora.....	8
2.5.6	Toma de decisiones basada en la evidencia	8
2.5.7	Gestión de las relaciones	8
3	METODOLOGIA.....	9
3.1	TIPO DE PROYECTO A REALIZAR	9
3.1.1	Control de Documentos:	9
3.1.2	Control y Administración de la documentación del SGI (Sistema de Gestión Integral).9	
3.1.3	Codificación.	9
3.1.4	Cambios y Actualizaciones de los Documentos.....	9

3.1.5	Aprobación de la documentación.....	10
3.1.6	Vigencia de la documentación.....	10
3.2	MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2015.....	10
3.3	ESTRUCTURA DEL MODELO DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015 ..	10
3.4	DESCRIPCION DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015	25
3.5	ETAPAS PARA LA REALIZACION DEL TRABAJO	25
3.5.1	Localización del Área de Estudio:	25
3.5.2	Ordenamiento de Documentos:	25
3.5.3	Estructura de un Procedimiento o Instrucción.	26
3.5.4	Encabezado de página	26
3.5.5	Portada.....	27
3.5.6	Contenido.....	28
3.5.7	Renombramiento de Documentos de Calidad:	28
3.5.8	Control de registros	30
3.5.9	Carga de Documentos a sistema DMS:	31
4	RESULTADOS.....	33
4.1	Resultados en sistema DMS:	33
4.2	Conclusiones y Recomendaciones:	33
5	TRABAJOS CITADOS	33
6	ANEXOS	35
6.1	Ciclo PHVA	35

1 INTRODUCCION

1.1 ANTECEDENTES

ISO 9001 es la norma de sistemas de gestión más conocida y certificada del mundo. Tradicionalmente los sectores en los que más se ha implementado y certificado desde su nacimiento en 1987 han sido el sector industrial y manufactura, pero en los últimos años ha cobrado especial protagonismo en sectores como el de las tecnologías y la prestación de servicios, además del sector público. Su mayor aplicación en estos nuevos sectores se ha alineado a la evolución de la norma y a los cambios que esta ha presentado y presentará.

ISO 9001:2015 se ha elaborado para adaptarse a los cambios en entornos cada vez más dinámicos, complejos y cambiantes en el mundo empresarial y a la inclusión de nuevas prácticas y tecnología. (Noguez, 2016)

La ISO 9001 (Norma Internacional) especifica requisitos orientados principalmente a dar confianza en los productos y servicios proporcionados por una organización y por lo tanto a aumentar la satisfacción del cliente. Su adecuada implementación aporta beneficios a la organización tales como la mejora de la comunicación interna, mejor comprensión y control de los procesos de la organización. (Noguez, 2016).

1.2 DEFINICION DEL PROBLEMA

La organización internacional de normalización ISO, por sus siglas en inglés, (International Estándar Organization), emitió en septiembre del 2015 la actualización de la norma certificadora de sistema de gestión de calidad, ISO 9001. ISO 9001:2015 implica la necesidad de adaptar los sistemas de la organización actualmente certificadas en ISO 9001:2008, a la correcta gestión de riesgos, con el objetivo de mitigar las consecuencias adversas que existe en cualquier negocio, sea cual sea el sector en el que desarrolla su actividad.

Nestlé Servicios Industriales, S.A de C.V siendo la Compañía líder mundial en nutrición, salud y bienestar., se encuentra certificado actualmente con la versión 2008 de esta norma, debe iniciar con la planificación para la transición a la actualización de dicha norma; lo que conlleva a la capacitación del personal en esta versión para identificar los principales cambios y con ello, desarrollar las actividades requerida para declarase conformes con los nuevos requisitos de la norma ISO 9001:2015.

1.3 JUSTIFICACION

Frente las problemáticas de crisis económica que ha sufrido el país es necesario que las empresas mexicanas sean capaces de competir en el mercado con el sello de competitividad, que pueda ofrecer productos y/o servicios necesarios con la calidad exigida.

La calidad hoy por muy buena que sea, resulta insuficiente para enfrentar la competencia del mañana, es por esto que **Nestlé Servicios Industriales, S.A de C.V** en el compromiso de seguir brindando producto y servicios de calidad busca seguir creciendo como empresa y ampliar su mercado.

Esto se logra al implementar el **Sistema de Gestión de Calidad** en donde se involucra a todos los integrantes de la organización para que efectúe el proceso de certificación, y una vez alcanzado mejorarlo continuamente.

1.4 OBJETIVO GENERAL

Exponer los lineamientos y etapas para la planeación en la transición de un Sistema de Gestión de Calidad certificado en la versión ISO 9001:2008, a los cambios y requisitos establecidos por la nueva versión ISO 9001:2015.

1.5 OBJETIVO ESPECIFICO

- Establecer y desarrollar actividades que permitan cumplir con los requisitos del sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y llevar a cabo un proceso de calidad sistemático.
- Detectar las necesidades para la migración de los sistemas de gestión de calidad actualmente certificados bajo la norma ISO 9001:2008.

1.6 ALCANCE

Especifica los requerimientos de un sistema de calidad para usarse cuando debe demostrarse la capacidad de un proveedor para diseñar y suministrar productos conformes.

Los requerimientos especificados apuntan principalmente a alcanzar la satisfacción del cliente al prevenir no conformidades en todas las etapas, desde diseño hasta servicio

Proporciona guías para verificar la habilidad del sistema para lograr los objetivos de calidad definidos.

2 FUNDAMENTOS TEORICOS

2.1 ¿QUE ES ISO?

La Organización Internacional para la Estandarización conocida como ISO por sus siglas en inglés “**International Standardization Organization**”, creada en 1947, con sede en Ginebra (Suiza), tiene como principal objetivo promover la estandarización internacional para facilitar el intercambio de bienes y servicios, así como su desarrollo científico y tecnológico. (ISOtools, 2015)

2.2 HISTORIA DE ISO

La **Organización Internacional para la Estandarización** conocida como ISO por sus siglas en inglés “International Standardization Organization”, creada en 1947, con sede en Ginebra (Suiza), tiene como principal objetivo promover la estandarización internacional para facilitar el intercambio de bienes y servicios, así como su desarrollo científico y tecnológico. (GlobalSTD, 2018)

En la década del 1950 continua el enfoque con el nuevo giro de “inspeccionar” y “asegurar la calidad”, estados unidos desarrolla un esquema estableciendo requerimientos denominados “**Quality Program Requirements**” MIL-Q-9858- la primera normativa de calidad aplicada al sector bélico/militar, El enfoque de esta norma es en conformidad y no en mejorar. Estos retos no eran únicos al sector militar. (ISOtools, 2015)

En 1966, se aplica y promueve el dicho “**la Calidad es de Todos**” dando lugar al aseguramiento de la calidad que se convierte en la respuesta. A finales de la década de los sesenta (1968) la OTAN (Organización del Tratado del Atlántico Norte) adopta las especificaciones AQAP (Allied Quality Assurance Procedures). En 1969, Canadá establece requerimiento para los proveedores en el rubro de generación de energía, estas acciones llevaron a la duplicidad de inspecciones y verificaciones en busca de la conformidad, pero no necesariamente de forma eficiente aunque si efectivamente en el protocolo de avances y mejoras. En los años 70 nace el protocolo de auditorías por 3ra partes cuando las organizaciones comienzan como enlace entre proveedores y clientes. (ISOtools, 2015)

En 1974 se publicó una normativa para aseguramiento de la calidad, no fue hasta 1979 que hubo un acuerdo y se publica por primera vez, en el reino unido, la BS-5750 (Precursora de ISO 9000). BS 5750 era un método a controlar los resultados en la realización de producto. Como precursora ISO 9000, se define como una solución para controlar (no especifica la mejor). (ISOtools, 2015)

En 1987 BS 5750 se convierte en ISO 9000 bajo el endoso de la Organización Internacional para la Normalización. ISO es una confederación de países, con base en Ginebra Suiza, cuya función es promover estándares para productos y servicios. (ISOtools, 2015)

ISO 9000 se adopta para facilitar el comercio global. Para llegar a la normativa se requiere del apoyo y votación de un 75% de los países de la confederación, no es una normativa de conformidad pero si de desempeño y mejora, arraigándose en 8 requerimientos contenidos en la norma. (ISOtools, 2015)

2.3 DESARROLLO DE ISO 9001

ISO 9001 nace en el año 1987, y desde ese año ha estado sufriendo revisiones que han dado lugar a diversas actualizaciones de la norma. La última revisión corresponde a la norma ISO 9001:2015, que ha sido culminada con la publicación del estándar el día 23 de septiembre de dicho año. Esta norma se publica por primera vez en 1987, siendo la precursora de todas las que vinieron después en 1994, 2000, 2008 y 2015 (Noguez, 2016).

❖ ISO 9001:1987

En 1987 aparecieron tres modelos bajo el concepto de aseguramiento de la calidad:

❖ ISO 9001

Modelo para el aseguramiento de la calidad en el desarrollo, diseño, servicio, producción e instalación.

❖ ISO 9002

Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, servicio e instalación.

❖ ISO 9003

Modelo para el aseguramiento de la calidad en inspecciones y pruebas.

Estas normas contenían determinados requisitos que aseguraban la calidad allí donde se aplican.

❖ ISO 9001:1994

En 1994 se revisaron las tres normas mencionadas arriba y se publicó la segunda edición de las mismas. Esta revisión no supuso cambios significativos en el aseguramiento de la calidad.

❖ ISO 9001:2000

A la revisión de 1994 le siguió la del año 2000. Esta vez apareció una norma ISO 9001 que reemplazaba a los tres modelos que había hasta entonces. Incorporó cambios en la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y un mejor desempeño de las organizaciones. Algunos expertos decían que esta versión pasó del concepto “conformance” a “performance”, es decir de conformidad a desempeño. (GlobalSTD, 2018)

En 1994, los fabricantes debían seguir como mínimo ISO 9002, y si incorporaban los departamentos de investigación y desarrollo ISO 9001. Pero en el año 2000 todos estos fabricantes se certificaban ya según ISO 9001, y si no hubiese tareas de diseño se especificaría en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. (GlobalSTD, 2018)

❖ ISO 9001:2008

La cuarta edición de ISO 9001 aparece en el año 2008, aunque en esta ocasión los cambios se dirigían a la mejora de la consistencia de la norma de gestión ambiental ISO 14001. No hubo grandes cambios a resaltar.

❖ ISO 9001:2015

La edición ISO 9001:2015 pretende seguir conservando la aplicabilidad de la norma en cualquier tipo de organización y fomentar la alineación con otras normas de sistemas de gestión elaboradas por ISO.

Esta revisión se puso en marcha para adaptar la norma a la realidad actual de las organizaciones. Se trata de un cambio muy importante y delicado debido a que ISO 9001 supone el 80% de la totalidad de certificaciones mundiales

2.4 FAMILIA DE ISO 9001:1987

La principal norma de la familia ISO 9000 es la ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos, misma que fue creada para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y operación de sistemas eficaces de gestión de la calidad. En el 2000 se consiguió una norma adecuada para organizaciones de todo tipo, aplicable sin problemas a empresas de servicios e incluso en la Administración Pública. Posterior a esta, existieron dos revisiones más, en el 2008 y la versión vigente 2015 (GlobalSTD, 2018).

La familia de ISO 9000 actualmente está conformada por:

❖ ISO 9000:2015

Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica su terminología.

❖ ISO 9001:2015

Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, con el objetivo de aumentar la satisfacción del cliente.

❖ ISO 9004:2009

Proporciona las directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.

❖ ISO 19011:2011

Proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y ambiental.

Todas ellas conforman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

Su aplicabilidad está dirigida a empresas que buscan:

- Ventajas por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad.
- Confianza de sus proveedores y sus requisitos para que los productos serán satisfechos.
- Usuarios de sus productos.
- Aquellos interesados en el entendimiento mutuo de la terminología utilizada en la gestión de la calidad (por ejemplo: proveedores, clientes, entes reguladores).
- Todos aquellos que evalúan o auditan el sistema de gestión de la calidad.
- Quienes desarrollan normas relacionadas.

2.5 PRINCIPIOS DE ISO 9001

Se define como una regla básica utilizada para dirigir y operar una organización. Se enfoca en la mejora continua del desempeño a largo plazo, enfocándose en los clientes y determinando las necesidades de todas las partes interesadas.

Los principios de la gestión de la calidad están descritos en la Norma ISO 9001:2015, publicada el 15 de septiembre de 2015. Estas descripciones incluyen una declaración de cada principio, la nueva versión de ISO 9001, los tradicionales 8 principios de gestión de la calidad han pasado a ser 7 (Noguez, 2016).

Los 7 principios de la gestión de la calidad en los que se basa la familia de normas ISO 9000 a partir de la publicación de ISO 9001:2015 son:

2.5.1 Enfoque al cliente

Declaración: La gestión de la calidad está centrada en cumplir los requisitos del cliente y esforzarse en superar sus expectativas.

Base racional: El éxito sostenido se alcanza cuando organización atrae y conserva la confianza de los clientes y de otras partes interesadas de las que dependa. Cada aspecto de la interacción del cliente proporciona una oportunidad de crear más valor para entender las necesidades actuales y futuras tanto de los clientes como de otras partes interesadas contribuye al éxito sostenido de una organización. (Acreditación, 2008)

2.5.2 Liderazgo

Declaración: Los líderes de las organizaciones establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones para que el resto de personas se impliquen en la consecución de los objetivos de la calidad de la organización.

Base racional: La creación de la unidad de propósito, la dirección y la implicación hacen posible que una organización alinee sus estrategias, políticas, procesos y recursos con el fin de lograr sus objetivos (Acreditación, 2008)

2.5.3 Participación del personal

Declaración: Un aspecto muy importante para cualquier organización es que todas las personas que la componen sean competentes y estén facultadas e implicadas en entregar valor.

Base racional: Para gestionar una organización de manera eficaz y eficiente, es importante implicar a todas las personas de todos los niveles. El reconocimiento, el empoderamiento y el aumento de las habilidades y conocimientos facilitan la implicación de las personas en el logro de los objetivos de la organización. (Acreditación, 2008)

2.5.4 Enfoque basado en procesos

Declaración: El hecho de entender y gestionar las actividades como procesos interrelacionados que conforman un sistema coherente, hace que se obtengan resultados afines y previsibles de una forma más eficaz y eficiente.

Base racional: El Sistema de Gestión de la Calidad se compone de procesos interrelacionados. Entender cómo este sistema produce los resultados, incluyendo todos sus procesos, recursos, controles e interacciones, permite a la organización optimizar su desempeño. (Acreditación, 2008)

2.5.5 Mejora

Declaración: Para que una organización alcance el éxito se debe poner especial énfasis y centrar sus esfuerzos en la mejora.

Base racional: La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, para que reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y para que cree nuevas oportunidades.

2.5.6 Toma de decisiones basada en la evidencia

Declaración: Las decisiones que se toman fundamentadas en el análisis y evaluación de datos e información tienen una mayor probabilidad de producir resultados esperados y deseados.

Base racional: La toma de decisiones es un proceso complejo, y siempre implica cierta incertidumbre. Suele implicar múltiples tipos y fuentes de elementos de entrada, así como su interpretación, que puede ser subjetiva. Es importante entender las relaciones de causa y efecto y las consecuencias no previstas potenciales. El análisis de los hechos, de la evidencia y de los datos conduce a una mayor objetividad y confianza en las decisiones tomadas.

2.5.7 Gestión de las relaciones

Declaración: La gestión de las relaciones con las partes interesadas, como por ejemplo con los proveedores, logran en éxito sostenido de la organización.

Base racional: Las partes interesadas influyen en el desempeño de una organización. Es más fácil lograr el éxito sostenido cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas, así consigue optimizar el impacto en su desempeño. La gestión de las relaciones con su red de proveedores y socios a menudo es de particular importancia

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PROYECTO A REALIZAR

Sistema de Gestión Documental para certificación ISO 9001:2015

3.1.1 Control de Documentos:

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo a otros requisitos. (S., 2011)

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto se adecua antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurarse que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución.
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier caso.

3.1.2 Control y Administración de la documentación del SGI (Sistema de Gestión Integral).

El control para la correcta administración de los documentos es llevado mediante DMS (Document Management System):

3.1.3 Codificación.

Los documentos y registros generados para el SGI son codificados para el ingreso a DMS.

3.1.4 Cambios y Actualizaciones de los Documentos.

Cuando por alguna razón la versión actual de los documentos requiere ser modificada (cambios de procesos, nuevas funciones, resultado de auditorías, cambios en requerimientos legales aplicables, consecuencia de nuevos productos,

resultado de incidentes, entre otros.), los cambios realizados a los documentos del SGI o NIMS pueden ser identificados por algún miembro del **Comité Ejecutivo** considerando el número siguiente del nivel de la revisión actual y procediendo a su entrega a los **Representantes de la Gerencia** para su revisión, a la **Gerencia** para aprobación y posterior difusión tal como se indica en este procedimiento. Los motivos de los cambios deberán enlistarse dentro de la portada del documento, registrándolo en el espacio correspondiente al control de cambios (Véase 3.5). (Nestle, 2016)

3.1.5 Aprobación de la documentación.

Al realizar un documento nuevo o la modificación de alguno existente, debe someterse a aprobación vía electrónica (DMS).

Una vez aprobados los documentos, estos son bajados del sistema e ingresados en la “**Lista Maestra de Documentos (Ver Ilustración 3, Pág. 30)**”, en donde se establece: el origen de los documentos, estatus en DMS; el No. de Revisión; la fecha de creación y autor.

3.1.6 Vigencia de la documentación.

La vigencia de los Manuales, Procedimientos o Instrucciones operacionales del Sistema de Gestión Integral inicia a partir de su fecha de emisión, misma que debe registrarse al momento de la generación de un documento después de haber sido aprobado. La vigencia de la documentación del SGI es de **3 años** a partir de su publicación. (Nestle, 2016)

3.2 MODELO DE SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

Esta quinta edición anula y sustituye a la cuarta edición (Norma ISO 9001:2008), que ha sido revisada técnicamente, mediante la adopción de una secuencia de capítulos revisados y la adaptación de los principios de gestión de la calidad revisados y de nuevos conceptos.

3.3 ESTRUCTURA DEL MODELO DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015

Cuadro 1. Requisitos de la norma ISO 9001:2015. (ISO, 2015)

<p>0 INTRODUCCION</p>	<p>0.1 Generalidades 0.2 Principios de la gestión de la calidad 0.3 Enfoque a procesos 0.3.1 Generalidades 0.3.2 Ciclo Planificación, Hacer, Verificar, Actuar 0.3.3 Pensamiento basado en riesgos</p>
------------------------------	---

	0.3.4 Relación con otras normas de sistema de gestión
1 OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.	<p>a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables</p> <p>b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. (ISO, 2015)</p>
2 REFERENCIAS NORMATIVAS.	<p>Los documentos indicados a continuación en su totalidad o en partes, son norma para consulta indispensable para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha, solo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluyendo cualquier modificación de ésta)</p> <p><i>ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.</i> (ISO, 2015)</p>
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	Se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma.
4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION	
4.1 Comprensión de la organización y de sus contextos.	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinente para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad. (ISO, 2015)
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios

	<p>aplicables. La organización debe determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.	<p>La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer sus alcances.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Las cuestiones externas e internas b) Los requisitos de las partes interesadas c) Los productos y servicios de la organización. (ISO, 2015)
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	<p>4.4.1 la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo a los requisitos de la Norma Internacional.</p> <p>4.4.2 La organización debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado. (ISO, 2015)
5 LIDERAZGO	
5.1 Liderazgo y compromiso.	
5.1.1 Generalidades.	<p>La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. b) Promoviendo la mejora c) Asegurándose que el sistema de

	gestión de la calidad logre los resultados previstos. (ISO, 2015)
5.1.2 Enfoque al cliente.	<p>La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se determinan, se comprende y se cumple regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. b) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente. (ISO, 2015)
5.2 Políticas	
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad.	<p>La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica. b) Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. (ISO, 2015)
5.2.2 Comunicación de las políticas de la calidad.	<p>Las políticas deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Estar disponibles y mantener como información documentada b) Comunicarse, entender y aplicarse dentro de la organización. c) Estar disponibles para las partes interesadas pertinentes, según corresponda. (ISO, 2015)
5.3 Roles y responsabilidades y autoridades en la organización.	<p>La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Asegurarse de que el sistema de

	<p>la calidad es conforme con los requisitos de esta norma.</p> <ul style="list-style-type: none"> b) Asegurarse de que los procesos están generados y proporcionando las salidas previstas. c) Asegurarse de que promueve el enfoque al cliente en toda la organización. (ISO, 2015)
6 PLANIFICACIÓN	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	<p>6.1.1 la organización debe considerar las cuestiones referidas en el 4.1 y los requisitos referidos en el 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Aumentar los efectos deseables b) Prevenir o reducir efectos no deseados c) Lograr la mejora <p>6.1.2 La organización debe planificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades; b) La manera de: <ul style="list-style-type: none"> a. Integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad. b. Evaluar la eficacia de estas acciones.
6.2 Obejtivos de la calidad y planificación para lograrlos.	<p>6.2.1debe establecer objetivos de la calidad para la funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Los objetivos deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ser coherentes con la política de la calidad b) Ser medibles c) Tener en cuenta los requisitos aplicables d) Ser objeto de seguimiento.

	<p>e) Actualizarse según corresponda.</p> <p>6.2.2 Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, debe determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Que va a hacer. b) Que recursos requerirán. c) Quien será responsable. d) Cuando se finalizara. e) Como se evaluarán los resultados. (ISO, 2015)
6.3 Planificación de los cambios.	<p>Cuando se termine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, esto cambios se deben llevar de manera planificada.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El propósito del cambio y sus consecuencias potenciales. b) La integridad del sistema de gestión de la calidad. c) La disponibilidad de recurso. d) La asignación de responsabilidades y autoridades. (ISO, 2015)
7 APOYO	
7.1 Recursos.	
7.1.1 Generalidades.	<p>La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua. (ISO, 2015)</p>
7.1.2 Persona.	<p>La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos. (ISO, 2015)</p>
7.1.3 Infraestructura.	<p>La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos. (ISO, 2015)</p>
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.	<p>La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad</p>

	de los productos y servicios.
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.	Trazabilidad de las mediciones. Las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición. (ISO, 2015)
7.1.6 Conocimiento de la organización.	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario. (ISO, 2015)
7.2 Competencia.	La organización debe: <ul style="list-style-type: none"> a) Determinar las competencias necesarias de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad b) Asegurarse de que esta persona sea competente, basándose en la educación, formación o experiencia apropiada. c) Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia. (ISO, 2015)
7.3 Toma de conciencia.	Debe asegurarse que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización toma conciencia en: <ul style="list-style-type: none"> a) La política de la calidad b) Los objetivos de la calidad pertinentes. (ISO, 2015)
7.4 Comunicación.	Debe determinar la comunicación interna y externa pertinente al sistema de gestión de la calidad. <ul style="list-style-type: none"> a) Que comunicar b) Cuando comunicar c) A quien comunicar d) Como comunicar e) Quien comunica
7.5 Información documentada.	7.5.1

	<ul style="list-style-type: none"> a) La información documentada requerida por esta Norma Internacional b) La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad. <p>7.5.2 Creación y actualización</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Identificar descripción (título, fecha, autor o número de referencia) b) El formato (idioma, versión, gráfico, etc.) y los medios de soporte (papel, eléctrico). <p>7.5.3 Control de la información documentada</p> <p>7.5.3.1</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando sea necesario. b) Este protegida adecuadamente. <p>7.5.3.2</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Distribución, acceso, recuperación y uso; b) Almacenamiento y preservación c) Control de cambios d) Conservación y disposición. (ISO, 2015)
8 OPERACIÓN	
8.1 Planificación y control operacional.	La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios. (ISO, 2015)
8.2 Requisitos para los productos y servicios.	<p>8.2.1 Comunicación con el cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Proporcionar información relativa a los productos y servicios b) Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios. c) Manipular o controlar las propiedades del cliente. <p>8.2.2 Determinación de los requisitos</p>

	<p>para los productos y servicios.</p> <p>a) Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable.</p> <p>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.</p> <p>8.2.4 cambio de los requisitos para los productos y servicios. (ISO, 2015)</p>
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.	<p>La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios. La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.</p> <p>Entradas para el diseño y desarrollo. La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de producto y servicios a diseñar y desarrollar.</p> <p>Control del diseño y desarrollo. La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar de que: se definan los resultados, se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos. (ISO, 2015)</p>
8.4 Control de los Procesos, productos y servicios suministrados externamente.	<p>La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.</p> <p>Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización. (ISO, 2015)</p>
8.5 Producción y provisión del servicio.	<p>Control de la producción y de la provisión del servicio. Debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.</p> <p>Identificación y trazabilidad. La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas,</p>

	<p>cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.</p> <p>Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos. La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizada por la misma.</p> <p>La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.</p> <p>Preservación. La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.</p> <p>Actividades posteriores a la entrega</p> <p>La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) los requisitos legales y reglamentarios; b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios; c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios; d) los requisitos del cliente; e) la retroalimentación del cliente (ISO, 2015)
<p>8.5.6 Control de los cambios.</p>	<p>La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.</p> <p>La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado</p>

	satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable. (ISO, 2015)
8.7 Control de las salidas no conformes.	<p>La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.</p> <p>La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios</p> <p>La organización debe conservar la información documentada que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) describa la no conformidad; b) describa las acciones tomadas; c) describa todas las concesiones obtenidas; d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad. (ISO, 2015)
9. Evaluación del desempeño	
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	<p>La organización debe determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) qué necesita seguimiento y medición; b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición; d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. (ISO, 2015)
9.1.2 Satisfacción del cliente.	La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los

	<p>clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.</p>
<p>9.1.3 Análisis y evaluación.</p>	<p>La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la conformidad de los productos y servicios; b) el grado de satisfacción del cliente; c) el desempeño y la eficacia del SGC; d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz; e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; f) el desempeño de los proveedores externos; g) la necesidad de mejoras en el SGC. <p>(ISO, 2015)</p>
<p>9.2 Auditoría interna.</p>	<p>9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) es conforme con: <ul style="list-style-type: none"> 1) los requisitos propios de la organización para su SGC; 2) los requisitos de esta NI; se implementa y mantiene eficazmente. <p>9.2.2 La organización debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los

	<p>cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;</p> <p>b) definir los criterios de auditoría y el alcance para cada auditoría;</p> <p>c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;</p> <p>d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;</p> <p>e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;</p> <p>f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.</p> <p>(ISO, 2015)</p>
<p>9.3 Revisión por la dirección.</p> <p>La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización. (ISO, 2015)</p>	
<p>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.</p>	<p>La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo, incluyendo consideraciones sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas; b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC; c) la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a: <ul style="list-style-type: none"> 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; 3) el desempeño de los

	<p>procesos y conformidad de los productos y servicios;</p> <p>4) las no conformidades y acciones correctivas</p> <p>5) los resultados de seguimiento y medición;</p> <p>6) los resultados de las auditorías;</p> <p>7) el desempeño de los proveedores externos;</p> <p>d) la adecuación de los recursos;</p> <p>e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades (véase 6.1);</p> <p>f) las oportunidades de mejora</p>
<p>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.</p>	<p>Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:</p> <p>a) las oportunidades de mejora;</p> <p>b) cualquier necesidad de cambio en el SGC;</p> <p>c) las necesidades de recursos.</p>
<p>10. MEJORA</p>	<p>La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.</p> <p>Éstas deben incluir:</p> <p>a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;</p> <p>b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;</p> <p>c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>(ISO, 2015)</p>
<p>10.2 No conformidad y acción</p>	<p>10.2.1 Cuando ocurra una no</p>

<p>correctiva.</p>	<p>conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: <ul style="list-style-type: none"> 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias; b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante: <ul style="list-style-type: none"> 1) la revisión y el análisis de la no conformidad; 2) la determinación de las causas de la no conformidad; 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir; c) implementar cualquier acción necesaria; d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada; e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y f) si fuera necesario, hacer cambios al SGC. <p>10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente; b) los resultados de cualquier acción correctiva. <p>(ISO, 2015)</p>
<p>10.3 Mejora continua.</p>	<p>La organización debe mejorar continuamente la conveniencia,</p>

	<p>adecuación y eficacia del SGC. La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua. (ISO, 2015)</p>
--	--

3.4 DESCRIPCION DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015

La presente edición de ISO 9001:2015 en comparación con la edición anterior (Norma ISO 9001:2008), ha cambiado para mejorar la alineación con otras normas de sistema de gestión (Ver Cuadro 2) (ISO, 2015).

Cuadro 2. Diferencias en terminologías entre las Normas ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Producto	Producto y servicios
Documentación, Manual de la calidad, procedimientos documentados, registros	Información documentada
Ambiente de Trabajo	Ambiente para la operación de los procesos
Equipos de seguimiento y medición	Recursos de seguimiento y medición
Productos Comprados	Productos y servicios suministrados externamente
Proveedor	Proveedor externo

3.5 ETAPAS PARA LA REALIZACION DEL TRABAJO

3.5.1 Localización del Área de Estudio:

Los lugares de estudio y de trabajo se realizaron dentro de Nestlé Fabrica Chiapa de Corzo. En el departamento de Aseguramiento de Calidad (ASCA): Lugar donde se realizaron tareas para el Sistema de administración de documentos de Calidad, Esquema de monitoreo la Calidad (QMS).

3.5.2 Ordenamiento de Documentos:

Extracción de documentos del Sistema DMS, Mapeo documental en las áreas de fabricación, envase, supply chain y Aseguramiento de la calidad, verificando que

los documentos estén integrados de acuerdo a lo que establece el procedimiento de gestión documental (Nestlé, 2016).

3.5.3 Estructura de un Procedimiento o Instrucción.

Cuadro 3. Estructura de procedimiento

1.- OBJETIVO	Lo que se pretende lograr con el documento
2.- ALCANCE	Fronteras aplicables al documento que pueden ser áreas, procesos, funciones. Incluye el producto o categorías del producto, etapa del proceso y áreas en las que aplica.
3.- RESPONSABILIDAD	Describe la responsabilidad y la autoridad (facultad) del personal que realiza alguna actividad relacionada con el documento.
4.- DEFINICIONES	Tecnicismos, palabras propias del proceso.
5.- PROCEDIMIENTOS	Describe la secuencia de las actividades a desarrollar.
5.1- DIAGRAMA DE FLUJO	Representación gráfica de la secuencia descrita en el procedimiento.
6.-REFERENCIAS Y ANEXOS	Documentos mencionados en las actividades del documento

3.5.4 Encabezado de página

Logo Nestlé	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
FABRICA CHIAPA DE CORZO		PAGINA :

El Logo de Nestlé, podrá ser cambiado por el de NCE (Nestlé Continuos Exelent) o el vigente enviado por comunicación corporativa según convenga al responsable del documento.

Únicamente en la primera página del documento se colocará a los responsables de la elaboración, revisión, aprobación, la vigencia del documento (Véase 3.5.5).

3.5.5 Portada

DESTINO	NUMERO DE COPIA CONTROLADA
Gerencia de Fábrica	01
Aseguramiento de Calidad	02
Fabricación	03
Llenare – Embalaje	04
Supply Chain	05
Ingeniería	06
Recursos Humanos	07
Finanzas y Control	08
SHE	10

ELABORACIÓN:	REVISIÓN:	APROBACIÓN:	CONTROL:
FECHA:	FECHA:	FECHA:	Vigencia a partir de:
			Sustituye a:

CONTROL DE CAMBIOS

SECCIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO	FECHA Y RESPONSABLE DEL CAMBIO

3.5.6 Contenido

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
4. DEFINICIONES
5. PROCEDIMIENTO
6. REFERENCIAS Y ANEXOS

3.5.7 Renombramiento de Documentos de Calidad:

Los documentos con codificación del Sistema anterior (Master Web) se renombraron dependiendo de su contenido, esto fue necesario para facilitar la búsqueda en el sistema Document Management System (DMS).

Ejemplo:

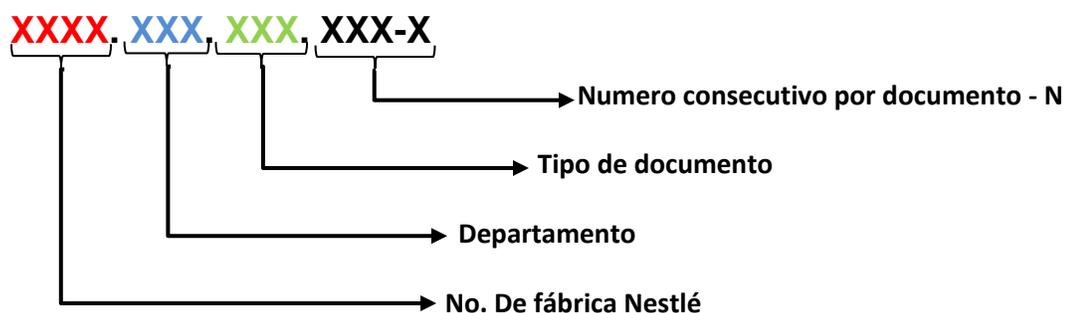
Ilustración 1. Documento con registro Master Web

 Nestlé	NOMBRE DEL DOCUMENTO	T.FCH.23.004-04
FABRICA CHIAPA DE CORZO		PAGINA: 1/1

Ilustración 2. Documento con registro DMS (Document Management System).

 Nestlé	NOMBRE DEL DOCUMENTO	0204.MAN.REG.004-1
FABRICA CHIAPA DE CORZO		PAGINA: 1/1

Cambio de códigos de documentos de Calidad a nuevos códigos para el sistema Document Management System (DMS): Para un control de documentos eficiente se utilizó una codificación única y propiamente utilizado por Nestlé con la siguiente estructura: (Ver Cuadro 4)



Cuadro 4. Estándar para nuevos códigos Document Management System

CODIFICACIÓN SAP DEL SITIO		CODIFICACIÓN DE AREAS		TIPO DE DOCUMENTO	
Código	Descripción	Código	Descripción	Código	Descripción
0204	MX PL Chiapa de Corzo	ADM	Administrativo	AAI	Análisis de Aspectos e Impactos Ambientales
		ALM	Almacén	APR	Análisis de Peligros y Riesgos a la Salud
		AMB	Medio Ambiente	COA	Control Operacional de Aspectos Ambientales
		FICO	Finanzas & Control	COM	Comunicación Interna
		GER	Gerencia	COR	Control Operacional de Riesgos
		ING	Ingeniería	DTI	Diagrama de Tuberías e Instrumentación (DTI)
		MAN	Manufactura	HACCP	Estudio HACCP
		MANS	Manufactura área de Secador	INS	Instrucción o Instructivo (Detalles técnicos para realizar la tarea)
		MTO	Mantenimiento	LAY	Lay-out
		MTOE	Mantenimiento Electricidad e Instrumentación	LIL	Estándar de Limpieza, Lubricación e Inspección TPM
		MTOS	Mantenimiento Servicios Industriales	LIST	Lista
		NCE	NCE	MAN	Manual
		NIMS	Documentos Generales del SGI	MAP	Mapeo de Procesos
		P2P	Compras	MSDS	Material Safety Data Sheet
		QA	Gestión de Calidad	MD	Manufacturing Dossier
		RRHH	Recursos Humanos	MDD	Manufacturing Document Data

		SCH	Supply Chain	NORM	Norma o Reglamento Interno
		SHE	Seguridad y Medio Ambiente	PD	Descripción de Procesos
				PMD	Pre-Manufacturing Dossier
				POL	Política
				PRO	Procedimiento
				SPSP	Especificación Sensorial de Producto Terminado
				PSP	Especificación de Producto Terminado
				QMS	Esquema de Monitoreo de Calidad
				REG	Registro o formato
				SOP	Procedimiento Operacional (Define el flujo de trabajo para alcanzar los estándares)
				STD	Estándar Operacional (Define los parámetros de los controles a implementar)
				TAB	Tabla
				VS	Estándar Visual NGMP

3.5.8 Control de registros

Se realizó una lista maestra para controlar la documentación, establecer un control de los documentos cargados a DMS y en piso. (Ver Ilustración 3 Pág. 30)

Ilustración 3. Lista Maestra de Documentos.

LOGO NESTLE		LISTA DE DOCUMENTOS										0204.QA.LIST.001
FABRICA CHIAPA DE CORZO		Area:	Aseguramiento de la Calidad									
Clave Disponi	Clave	Revisi	Titulo	Tipo de Document	DMS	Estatus en DI	Creador	Cread	Sub-Area	Dueñ	OBSERVACION	
NO	0204.QA.REG.003		Programa de limpieza dispensadores regaderas y fuenete	Registro	SI	Aprobado	Sanchez,Wilber	22-mayo-18	Higiene e Inocuidad	lucero		
NO	0204.QA.REG.004	1	Checklist Cuerpos Extraños	Registro	SI	Effective	Rasgado,Lucero	28-ago-18	Higiene e Inocuidad	lucero		
NO	0204.QA.REG.005	1	Programa de Limpieza Egron	Registro	SI	Effective	Rasgado,Lucero	28-ago-18	Higiene e Inocuidad	lucero		
NO	0204.QA.REG.006	1	REVISION MATERIAL DE VIDRIO LABORATORIO	Registro	SI	Effective	Torres,Karina	02-mayo-18	Microbiologia	Cesar		
NO	0204.QA.REG.007	1	Registro Reemplazo de Vaso de Cuarto de Control	Registro	SI	Aprobado	Sanchez,Wilber	22-mayo-18				
NO	0204.QA.REG.008	1	CHECK LIST DE VERIFICACION EN LINEA	Registro	SI	Effective	Torres,Karina	28-mayo-18				
NO	0204.QA.REG.009	2	Control de temperatura en incubadora (36)	Registro	SI	Effective	Rasgado,Lucero	31-ago-18	Microbiologia	Cesar		
NO	0204.QA.REG.010	2	Control de temperatura en incubadora (34.5)	Registro	SI	Effective	Rasgado,Lucero	31-ago-18	Microbiologia	Cesar		
NO	0204.QA.REG.011	2	Control de temperatura en incubadora (30)	Registro	SI	Effective	Rasgado,Lucero	31-ago-18	Microbiologia	Cesar		
NO	0204.QA.REG.012	2	Control de Temperatura en los Refrigeradores	Registro	SI	Effective	Rasgado,Lucero	31-ago-18	Microbiologia	Cesar		
NO	0204.QA.REG.013	1	Monitoreo de la Temperatura Ambiente y Humedad Relativa	Registro	SI	Effective	Rasgado,Lucero	31-ago-18	Microbiologia	Cesar		

Clave Disponible: la codificación se encuentra disponible.

Clave: Codificación del documento.

Revisión: Numero de revisiones del documento.

Título: Nombre del Documento.

Tipo de Documento: Tipo y Contenido del documento (Registro, Procedimiento, Tabla, instrucciones, etc)

DMS: Documento cargado a sistemas de gestión de calidad.

Estatus en DMS: Estado en que se encuentra el documento en sistemas (Draft, In Approval, Approved y Effective).

Creador: Usuario responsable de alta en DMS.

Creado: Fecha de alta en DMS.

Sub-Area: Area al que pertenece el documento.

Dueño: Creador del documento o responsable del Cambio.

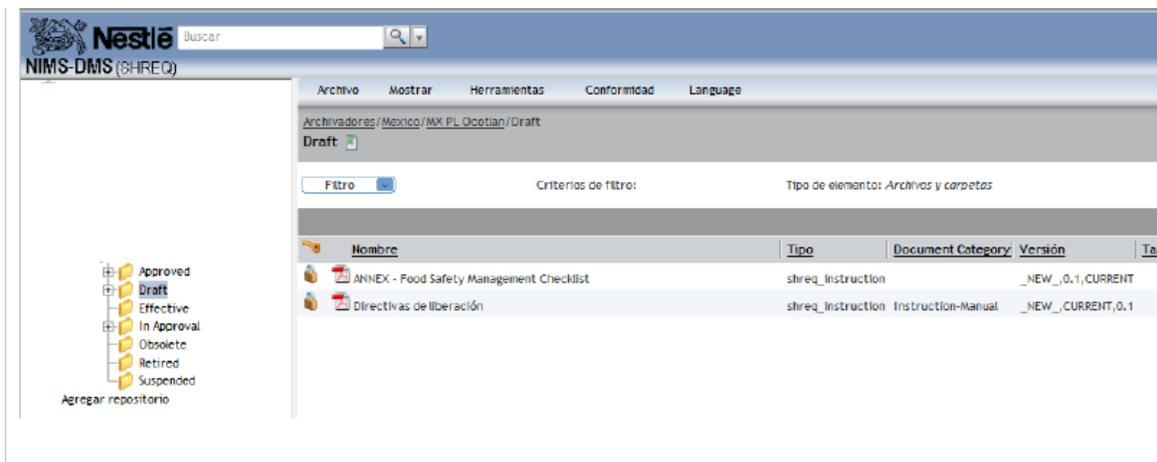
Observaciones:

3.5.9 Carga de Documentos a sistema DMS:

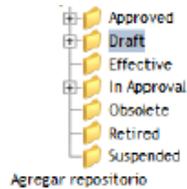
Se procedió la alta de la documentación en la plataforma utilizada únicamente por Nestlé, Document Management System (DMS), con la siguiente logística.

- 1 Ingresar a la página web (sitio web propiedad Nestlé). (Ver Ilustración 4 Pág. 31)

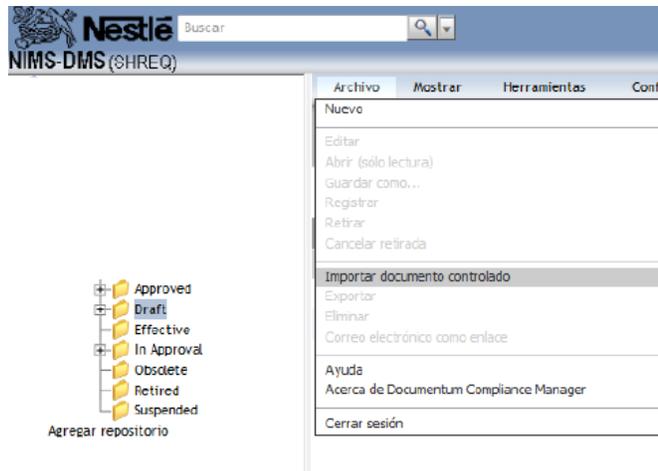
Ilustración 4, Plataforma Document Management System (DMS).



- 2 Entrar a la carpeta con nombre "Draft"



- 3 Seleccionar "Archivo- Importar Archivo Controlado"



- 4 Seleccionar el archivo que se va a cargar. Ya sea un procedimiento, registro, manual, instrucciones, tablas y estándares.
- 5 Llenar la información requerida en DMS para importar el documento

La información requerida para importan los documentos son:

- **Nombre:** este debe estar compuesto por la **Codificación de DMS + Nombre del Documento**
Ejemplo: 0204.QA.REG.001-1 LIMPIESA EN AREA CRITICA
- **Tipo de Documento:** registro, reporte, instrucciones, etc.
- **Título:** Solo en nombre del Documento.
- **Tema:** codificación del documento.
- **Autor:** quien elaboro el documento o realizo la modificación.
- **Sitio:** nombre de la fábrica a la que pertenece (Nestlé fabrica Chiapa de Corzo)
- **Lenguaje:** Es(español), En (Ingles)
- **Periodo de retención:** la duración el cual el documento permanecerá en el sistema (DMS).
- **Área de Proceso:** el área al cual pertenece el Documento.
- **Categoría de Producto:** el producto al cual va dirigido.

- 6 Enviar la documentación a aprobación.

El documento es promovido la carpeta "In Approval"

- 7 Enviar a firma el documento a los aprobadores de los documentos.

4 RESULTADOS

4.1 Resultados en sistema DMS:

- Un buen manejo de la documentación de calidad por medio del sistema DMS.
- Optimiza los tiempos en la búsqueda y verificaciones de la documentación de calidad.
- Una Mejora continua en el sistema de administración de documentos en el departamento de Aseguramiento de la Calidad.

4.2 Conclusiones y Recomendaciones:

1. El alta de los documentos de calidad fue de gran utilidad en el departamento de Aseguramiento de la Calidad para la primera fase de la certificación ISO 9001:2015 (Gestión Documental).
2. Gracias al Mapeo de documentos de calidad en los diferentes departamentos (calidad, fabricación, envase, recursos humanos, gerencia, she, supply chain e ingeniería) se detectó que las especificaciones de los procedimientos necesitaban actualizarse con base al procedimiento de Gestión documental y alineando a la Norma ISO 9001:2015.

5 TRABAJOS CITADOS

- Acreditación, I. M. (19 de Diciembre de 2008). *Norma Mexicana IMNC Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos*. Obtenido de Instituto Mexicano de Normalización y Acreditación: <http://www.transparenciamorelos.mx/sites/default/files/Autonomos/UAEM/oca16/NMX-CC-9001-IMNC-2008.pdf>
- GlobalSTD. (09 de Agosto de 2018). *GlobalSTD*. Recuperado el 20 de junio de 2018, de GlobalSTD: <http://www.globalstd.com/networks/blog/historia-de-la-familia-de-normas-iso-9001>
- Gonzalez, E. L. (2009). *Modelos de Aseguramiento de Calidad para una empresa productora de envases plásticos*. Nuevo Leon: Universidad Autónoma de Nuevo Leon.
- ISO, S. c. (2015). *NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015*. Ginebra, Suiza: ISO.
- ISOtools. (2015). ISO 9001:2015. Sistema de gestión de Calidad. *ISO 9001:2015. El Futuro de la Calidad*, 3.
- Nestle. (2016). *Procedimiento de Gestión Documental*. Chiapa de Corzo: Nestle.
- Noguez, V. (2016). ISOTools. *ISO 9001:2015 El Futuro de la Calidad*, 5. Obtenido de ISOTools.

S., C. R. (2011). Implementacion del sistema de gestion de la calidad en base a al norma ISO 9001:2008. En C. R. S., *Claudia R. Cinthia S.* (pág. 35). Hidalgo: Univercidad Autonoma del Estado de Hidalgo.

6 ANEXOS

6.1 Ciclo PHVA

