



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE PABELLÓN DE ARTEAGA



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE PABELLÓN DE ARTEAGA



Nombre del proyecto

Desarrollo e implementación de un proceso de migración de una organización de servicios de INTERNET y Televisión por cable en la norma ISO 9001:2015

NOMBRE DEL ASESOR EXTERNO

Ing. Wendy Miriam Aguirre Téllez

NOMBRE DEL ALUMNO:

Joel Martínez Padilla

NOMBRE DE LA EMPRESA:

Joel Jeans

Manufactura textil y servicios profesionales de consultoría

FECHA DE ENTREGA:

30 de Noviembre 2018



Índice

| | Pág. |
|---|------|
| Justificación..... | 4 |
| • Alcance | |
| • Limites | |
| Introducción general | 6 |
| Capítulo I Generalidades de la empresa..... | 7 |
| • Análisis de la empresa | |
| • Introducción al capítulo | |
| 1.1 Perfil | |
| 1.2 Antecedentes | |
| 1.3 Caracterización de la empresa | |
| 1.4 Estructura Organizacional | |
| 1.5 Análisis Interno/ Externo FODA | |
| Capítulo II Descripción del proyecto..... | 11 |
| • Planteamiento del problema | |
| Introducción al capítulo | |
| 2.1 Descripción del problema | |
| 2.2 Objetivo y alcance del proyecto | |
| 2.3 Marco teórico | |
| 2.4 Metodología | |
| Capítulo III Desarrollo del proyecto..... | 14 |



Introducción al capítulo

3.0 Plan de acción

3.1 Desarrollo del plan de acción

3.2 Resultados del plan de acción

Capítulo IV Conclusiones y recomendaciones..... 28

Introducción al capítulo

4.1 Evaluación, análisis de resultados y logros

4.2 Mejora

4.3 Conclusiones del proyecto

4.4 Conclusiones personales

Bibliografía..... 31

Anexos..... 31

- Evidencias

Dedicatorias y agradecimientos

Agradezco a cada uno de mis maestros, compañeros de estudio y personal administrativo del Tecnológico de Pabellón con quienes he compartido estos 4 años de estudio y aprendizaje. A través de ellos he fortalecido mis conocimientos para el trabajo y una manera diferente de ver la vida.

Agradezco de manera particular el apoyo incondicional de mi madre e hijos, quienes sin su empuje no hubiese sido posible concluir con mis estudios profesionales.

También agradezco de manera particular a mis asesoras de este proyecto de residencias profesionales, Maestra Cynthia Alejandra Rodríguez por parte del Tecnológico de Pabellón de Arteaga y por parte de la empresa a la Ing. Wendy Miriam Aguirre Téllez por su valioso apoyo en la orientación y consejos en la aplicación y mejora de mi proyecto.

Finalmente quiero agradecer a las maestras Laura Lorena Alba Nevarez y Magdalena Cuevas Martínez quienes forman parte del cuerpo directivo de la



institución por sus acertados consejos en la constitución de mi proyecto de residencias profesionales.

Justificación

El presente proyecto nace ante la necesidad de contar con procesos de capacitación y asistencia técnica que permitan a las organizaciones lograr con éxito sus procesos de migración y transición de los nuevos requisitos de la ISO 9001 en su versión 2015 y lograr mantener sus certificados de calidad.

Joel Jeans es una compañía de consultoría técnica en normas internacionales de ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001, que ofrece capacitación técnica dentro de los planes de asesoría, así como desarrollo de trabajo en equipo con los dueños de procesos que documentan sus planes, programas y objetivos que les permitan clarificar actividades que aportan valor a la satisfacción de sus clientes.

Debido a la alta complejidad en la transición de los nuevos requisitos de la norma ISO 9001 en su nueva versión 2015, la mayoría de las organizaciones deciden contratar los servicios de asesores externos que les conduzcan de manera ordenada y clara como cumplir con los DEBES de la norma de forma satisfactoria.

Uno de los principales problemas que el propio comité 176 de ISO Internacional ha determinado, es la falta de compromiso y liderazgo en las organizaciones que han adoptado esta norma y normalmente siguen delegando la responsabilidad del sistema en la figura del representante de la dirección, porque la misma norma internacional faculta este rol dentro de los requisitos del sistema en la versión 2008, sin embargo ahora uno de los principales cambios se enfoca en el liderazgo y compromiso por cada uno de los dueños de los procesos del sistema de gestión de calidad, lo cual recomienda que elaboren en conjunto con su equipo de trabajo los procedimientos con los que han de fabricar el producto ó prestar el servicio en sus sistemas de gestión de calidad.

Por otro lado de acuerdo a las estadísticas de la CONACYT, el número de organizaciones en México que cuentan con un certificado de calidad, en 2014 creció apenas en un 47.6 % lo que hace pensar que falta mucho por hacer para mejorar la competitividad de nuestro país.

Fuente: (INTEDYA Carlos Pérez Director de operaciones enero 2017).

ISO 9001 es la norma más popular del mundo para la gestión de la calidad. Sin embargo su adopción es voluntaria por aquellas organizaciones que desean



globalizar sus estándares de producción, pero no resulta fácil realizar un proceso de implementación y adecuación de sus sistemas, para ello se requiere un equipo que tenga amplia experiencia en procesos de gestión de calidad.

Es por esta razón que a través del presente proyecto se ha diseñado un plan de trabajo estratégico basado en la experiencia de más de 10 años de trabajo en sistemas de gestión de calidad y con conocimientos de mejores prácticas con lecciones aprendidas de otras organizaciones, que hace posible impactar significativamente el logro de la recertificación de sus sistemas de gestión de forma más sencilla y puedan comprender y aplicar los nuevos requisitos de esta norma internacional; sin embargo cabe mencionar que algunas organizaciones lo pueden realizar sin ayuda, siempre y cuando cuenten con un equipo de trabajo que adquiera y tenga las competencias necesarias para lograr la recertificación.

En el presente proyecto se aclara y clarifica el rol y estrategias que la propia organización ha establecido en sus planes para incrementar las posibilidades de éxito en el proceso de migración y recertificación de su sistema de gestión de calidad.

Alcance

El presente proyecto de residencias profesionales tiene el alcance de llevar a una compañía que comercializa servicios de televisión por cable e internet en Aguascalientes

Límites

El presente proyecto de estadías puede concluir antes de que la empresa seleccionada lleve a cabo su proceso de recertificación ante un ente acreditado autorizado por la Entidad de Acreditación Mexicana (EMA).

Introducción general

Cuando se habla de calidad en el diario acontecer de las personas, se habla de una necesidad real que permita que la sociedad se sienta satisfecha con la funcionalidad y durabilidad de los productos y servicios que se utilizan todo el tiempo. Sin embargo crear CALIDAD no es tan sencillo y va más allá en algunas ocasiones de las capacidades como seres humanos, es por tal motivo que muchas organizaciones están tan preocupadas en cómo generar productos y servicios desde su origen con las características y cualidades que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes.

Es por eso que ISO Internacional a través del comité 176, ha realizado una revisión exhaustiva de la versión 2008, determinando importantes cambios y nuevos requisitos en la actual versión 2015 que permitirán a futuro que las organizaciones tengan un mejor desempeño empresarial.

El comité internacional ha establecido un comunicado oficial para aquellas organizaciones que deseen mantener su certificado en esta nueva versión que realicen su proceso de transición de la norma hacia la adecuación de sus sistemas antes del 14 de septiembre del 2018. Después de esta fecha todos los certificados quedaran obsoletos y sin validez oficial por parte de las casas acreditadoras.

El presente proyecto tiene el firme propósito de llevar el proceso de migración con éxito a una organización de servicios.

La empresa de televisión por cable e Internet se llama Gigacable Aguascalientes y es la organización en la que se realizó el proceso de migración de los nuevos requisitos de la norma ISO 9001:2015 bajo un esquema estratégico durante los meses de marzo, abril y mayo 2018.

Capítulo 1 Generalidades de la empresa

Introducción al capítulo

Joel Jeans es una empresa de manufactura textil de uniformes y consultoría industrial, que se constituye en Julio del 2013 atendiendo las necesidades de capacitación, equipamiento de uniformes y equipo de protección personal de la industria metal mecánica y automotriz.

Su fundador Sr. Joel Martínez Padilla cuenta con una amplia trayectoria en la industria automotriz por más de 28 años, en los cuales ha desarrollado métodos innovadores de aprendizaje en la capacitación empresarial con muy buenos resultados en organizaciones tanto de carácter industrial como de educación superior.

Por otro lado ha establecido diseños innovadores de equipo protección personal en pantalones para dama y caballero, mandiles, pecheras, mangas y escafandras de soldador en base mezclilla.

Por otro lado ante la creciente demanda de capacitación empresarial en temas de ISO 9001, 14001, OHSAS 18001 y desarrollo de supervisores en temas de estandarización y trabajo en equipo bajo el modelo de mejores prácticas de NISSAN PRODUCTION WAY (Método Nissan para la fabricación de vehículos) y formación de auditores bajo la norma ISO 19011:2011. La empresa ha orientado toda su capacidad en apoyar esta necesidad con muy buenos resultados financieros.

Para el caso de Gigacable Aguascalientes, quien es uno de los principales clientes de servicios en el rubro de capacitación empresarial, a inicio de este año solicitaron el apoyo de asesoría para migrar el sistema para los meses de marzo y abril de este año. Por tal motivo enfocaremos el desarrollo del proyecto a cada una de las secciones del manual de gestión de Gigacable Aguascalientes.

1.1 Perfil de la empresa

Joel Jeans es una organización de manufactura y comercialización de uniformes de mezclilla y servicios profesionales de consultoría industrial.



1.2 Antecedentes

Joel Jeans es una organización que nace en Julio del 2013 atendiendo la demanda de pantalón de moda y casual de mezclilla para dama y caballero en la región de los altos de Jalisco y posteriormente a inicios del 2014 y durante los siguientes 3 años se estuvo suministrando uniforme de mezclilla a las empresas metal mecánica de Aguascalientes con buen nivel de penetración ante la fuerte competencia de otras empresas de Aguascalientes en el mismo rubro.

Sin embargo y debido a la amplia experiencia de su fundador en la industria automotriz muchas empresas solicitaron servicios de asistencia técnica en la mejora de sus procesos productivos y se agregó esta nueva faceta al negocio. Hoy en día se tienen ingresos de ambos giros de la empresa.

1.3 Caracterización de la empresa

La empresa se divide en 2 giros, por un lado la manufactura textil y comercialización de pantalón de moda, y por otro lado los servicios de capacitación y asesoría en implementación de sistemas de gestión ISO 14001 E ISO 9001. Sin embargo la capacitación empresarial también es un rubro que no deja de generar ingresos, principalmente por el tema de transición de la norma 9001 y 14001 a la nueva versión.

Misión

Somos una empresa mexicana dedicada a ofrecer soluciones para el sector industrial de autopartes y metal mecánica, suministrando uniformes industriales y equipo de protección personal con la mejor calidad para la satisfacción de las necesidades del cliente en el sector industrial contribuyendo al mejoramiento del desempeño con asesoría técnica especializada en sistemas de calidad y ambiental.

Visión

Ser una empresa líder en la manufactura textil de equipo de protección personal y asesoría de sistemas de gestión de calidad, ambiental y seguridad, manteniendo siempre el compromiso con la calidad en el producto como en el servicio, ofreciendo actualizaciones en los productos para una mayor satisfacción en el cliente, poniendo a su alcance los máximos potenciales de nuestros productos y la calidad en el asesoramiento técnico, previniendo gastos innecesarios en los procesos productivos.

Valores

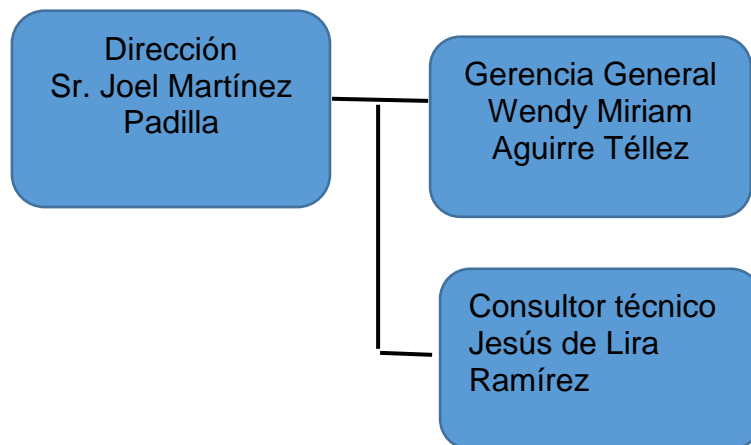
En Joel Jeans inspira la satisfacción de los clientes, por ello es que se ofrece un servicio con la calidad, teniendo por nivel más alto los valores que caracterizan a la empresa en el mercado:

- Respeto
- Responsabilidad
- Honestidad
- Solidaridad
- Compromiso
- Trabajo en equipo
- Ética
- Integridad

Política de calidad

En Joel Jeans se ejecutan acciones diarias con una elevada vocación de servicio a los clientes para el cumplimiento de la misión, practicando los principios y valores que rigen a la organización, atendiendo el marco legal y siempre en un proceso de mejora continua de los procesos.

1.4 Estructura Organizacional



1.5 Análisis interno de la organización

Con el firme propósito de ubicar la posición estratégica del negocio de manufactura textil y servicios profesionales de consultoría Industrial se realizó un

análisis FODA con el cual se ha identificado las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas, evaluando una serie de riesgos que permitan mejorar y afrontar de manera que se logre incrementar la presencia de la marca en Aguascalientes y la región.

Análisis FODA de JOEL JEANS

| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. En la fabricación de prendas textiles se tiene un mercado cautivo para equipo de protección personal de soldadores 2. Existencia de maquila textil para evitar costos y conflictos laborales con personal propio 3. La subcontratación para impartir cursos empresarial es muy solida 4. La asesoría para implementar normas ISO y formación de auditores internos es muy demandada | <ol style="list-style-type: none"> 1. Compra de mezclilla directamente con los distribuidores para evitar la compra a revendedores 2. Fabricación de pantalón de maternidad con marca y diseño original de Joel Jeans 3. En el negocio de consultoría, ampliar la gama de certificaciones para cursos de la secretaria del trabajo y previsión social (STPS) |
| DEBILIDADES | AMENAZAS |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. En el negocio textil se tiene alta rotación de personal que opera máquinas de costura debido a la oferta mayúscula de empleo en el sector industrial y de servicios de la región 2. Cartera vencida con deudas de más 1 año por clientes morosos 3. Reclamos de cliente por defectos de calidad en la costura de prendas | <ol style="list-style-type: none"> 1. La volatilidad del dólar determina el costo de la mezclilla y reduce el margen de utilidad en las prendas 1. Penetración y venta de pantalón chino a mitad del precio de venta por debajo de Joel Jeans 2. En el trabajo de consultoría se han incrementado las personas y organizaciones que ofrecen sus servicios muy por debajo de nuestras tarifas por hora |

De nuestro análisis FODA determinamos que hay que prestar atención en recuperar la cartera vencida del negocio textil y determinar nuevas políticas de crédito y análisis de clientes.

Y para el negocio de consultoría buscar las acreditaciones para entrega y validación de las DC3 de la secretaria del trabajo y previsión social, ya que es



negocio que se tiene que compartir con otras personas por no tramitar las acreditaciones correspondientes.

Capítulo II Descripción del proyecto

Introducción al capítulo

En el presente capítulo se analiza de forma general a lo particular el proyecto de transición de una organización que necesita migrar su sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 en su versión 2008 a la versión más actual 2015 y en la cual deberán adoptar los nuevos requisitos y recertificar su sistema con un ente acreditador de confianza antes del 14 de Septiembre del año 2018.

Cabe mencionar que en Mayo del año 2015 el comité internacional para gestión de los sistemas de calidad, anuncio en Ginebra Suiza la necesidad y obligación de que todas las organizaciones a nivel mundial que mantuvieran un certificado acreditado y alineado a los requisitos de la versión 2008, tenían un periodo de 3 años para realizar su transición en la norma y que después de la fecha anteriormente mencionada expirarían sus certificados.

Ante tal situación todos los países iniciaron sus trabajos con los entes de capacitación y consultoría, así como las casas certificadoras en pro de preparar a las organizaciones y mantener la vigencia de sus certificados.

¿Pero porque es tan importante para una organización mantener un certificado en la norma ISO 9001?. La respuesta es muy sencilla, a pesar de ser una norma voluntaria en donde cada organización decide si adopta o no los requisitos de esta norma; cierto es que es un modelo de administración del trabajo del organismo alineado a satisfacer de manera tangible los requisitos de calidad pactados con los clientes y su trazabilidad con la ejecución de actividades documentadas en sus proceso.

Planteamiento del problema

2.1 Descripción del problema

El presente proyecto tiene objetivos y un alcance específico en cuanto a la transición de su proceso de migración de nuevos requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015 para la empresa Gigacable Aguascalientes que comercializa servicios de televisión por cable e Internet y tiene de plazo realizar su proceso entre los meses de marzo y abril del año 2018, ya que su certificado expira a partir del 18 de mayo de este año en curso.

Como antecedente **Gigacable Aguascalientes** es una empresa de telecomunicaciones que nace en Aguascalientes en noviembre de 2007 con la visión de posicionar en el mercado, servicios de Telecomunicaciones tales como televisión e internet de banda ancha con la última tecnología digital y con el objetivo de ofrecer una atención personalizada.

Gigacable Aguascalientes es una empresa que surge de la idea de llenar ese vacío de calidad y opciones referentes a los servicios de telecomunicaciones de la ciudad de Aguascalientes, con la idea de satisfacer de mejor manera los gustos y preferencias de la gente que prefiere la televisión de paga y la confiabilidad de su conexión a Internet.

Gigacable es la primera empresa a nivel Nacional y Latinoamérica en ofrecer un servicio 100% libre de interferencias, alcanzando así los más altos niveles en vanguardia e innovación, proporcionando calidad de imagen DVD y sonido CD.

2.2 Objetivos y alcance del proyecto

Objetivo general:

Diseño e implementación de un proceso para migrar con éxito los nuevos requisitos de la norma ISO 9001:2015 a organizaciones que cuenten con un certificado de calidad con acreditación 2008 y que requieran mantener su certificado en la nueva versión a partir del 14 de septiembre del 2018.

Para el cumplimiento de este objetivo, la organización de servicios de consultoría mostrara en el presente proyecto como realizo la transición de la empresa Gigacable Aguascalientes que comercializa paquetes de televisión por cable e Internet.

Objetivo específico 1: Lograr mínimo un 80% de comprensión de competencias y habilidades requeridas por parte de los participantes del equipo de trabajo de calidad para llevar con éxito un proceso de migración de los nuevos requisitos de la norma.

Objetivo específico 2: Satisfacción de encuesta empresarial por concepto de capacitación y asesoría en un mínimo de 90 % por el proceso e impacto en el logro de la recertificación en la norma ISO 9001:2015.

2.3 Marco Teórico

“La armonía y la unidad de la gente en una empresa son una gran fuente de vitalidad para ella. Por tanto, debe hacer esfuerzos para establecerla.

“Henry Fayol”

Sin duda y a pesar del tiempo, la administración clásica aportada por Henry Fayol, sigue vigente en nuestros tiempos.

Es el creador de la teoría Clásica de la Administración, garantiza eficiencia en todas las partes involucradas, es así como funciona su proceso operativo:



La Planeación y la Organización serán una parte fundamental para la realización del presente proyecto, en las cuales se basa principalmente un Manual de Procedimientos.

Por lo tanto, se tomara este criterio como punto de partida para facilitar la comprensión y el estudio del presente proyecto, todo con el fin de lograr el éxito en el manejo de las funciones realizadas en la organización.

La planeación establece las bases para determinar la toma de decisiones, para ubicar elementos que resulten ser símbolo de riesgo y poder actuar de una manera eficaz y segura para minimizarlo y/o eliminarlo. Que solo se puede lograr con una buena planeación.

Para una mayor orientación de lo que son estos importantes conceptos podemos tomar como referencia las opiniones de los siguientes autores:

Fayol

Planear: “examinando el futuro y diseñando un plan de acción”

Organizar: “Construir una estructura de mando, material y humano”

A partir de la investigación de Münch García podemos apreciar y conocer las opiniones de diferentes autores y enriquecer el conocimiento de lo que es la planeación.

Agustín Reyes Ponce menciona que "La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización."

Tomando como base las definiciones de los autores, a continuación procederemos a estructurar un proyecto basado en establecimiento de procesos de trabajo que se han establecido en base a procedimientos documentales bajo el principio y ciclo de mejora que estableció el Dr. Edward Williams Deming y que define a esta metodología de la siguiente manera: " todas las actividades se realizan en conjunto para desarrollar procesos productivos, y estos a su vez reciben elementos de entrada, sufren transformaciones y generan salidas que se utilizan como elementos de entrada de otros procesos y esta secuenciación sigue una secuencia en etapas del planear, hacer, verificar y acciones para posteriormente continuar mejorando el proceso eliminando todo aquello que no aporta valor al producto ó servicio que reciben los clientes"

2.3 Metodología

Para llevar a cabo los trabajos de transición de esta empresa se tomaron diferentes normas de referencia que a continuación se mencionan:

1. Análisis FODA y AMEF técnicas recomendadas por la norma internacional ISO 31000 Gestión de riesgos para sistemas de gestión.
2. Ciclo de mejora continua del Dr. Edward Williams Deming
3. Herramientas básicas de calidad como diagrama de afinidad, lluvia de ideas e Ishikawa.
4. Herramientas administrativas como diagrama de tortuga, flujos S/N y Gantt

Capítulo 3 Desarrollo del proyecto

Introducción al capítulo

En el presente capítulo se explicara de forma general cual fue la estrategia y planes de trabajo para llevar a cabo con éxito los trabajos de transición, así como las dificultades y barreras que se presentaron y cuáles fueron las acciones para sortear estas dificultades. Por otro lado se explicara cómo se realizó y cuáles

fueron los trabajos que se generaron en cada uno de los capítulos de la norma ISO 9001 en su nueva versión 2015.

A continuación se describe de forma general la norma ISO 9001 en su versión 2015 en cada uno de sus capítulos.

La norma ISO 9001 forma parte de una familia de normas orientadas exclusivamente hacia la creación de calidad en los procesos tanto de organizaciones públicas como privadas, en la cual solo la 9001 es la certificable y consta de 10 capítulos que son los siguientes y los 3 primeros no se auditan, solo sirven de marco de referencia para estructura del sistema:

| | |
|---|---|
| <p>0.0 INTRODUCCIÓN</p> <p>1.0 OBJETO Y CAMPO DE APLICACION</p> <p>2.0 REFERENCIAS NORMATIVAS</p> <p>3.0 TÉRMINOS Y DEFINICIONES</p> <p>4.0 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION</p> <p>5.0 LIDERAZGO</p> <p>6.0 PLANIFICACION</p> <p>7.0 APOYO</p> <p>8.0 OPERACIÓN</p> <p>9.0 EVALUACION DEL DESEMPEÑO</p> <p>10.0 MEJORA</p> | <p>0 a 3: Parte no auditable</p> |
| | <p>4 a 10: Parte Auditable</p> |

1. Objeto y campo de aplicación.

La norma ISO 9001 se establece tanto para organizaciones públicas y privadas y su adopción permite crear de manera normal productos y servicios con la calidad que satisfacen las necesidades de sus clientes

2. Referencias normativas

La norma ISO 9001 no adopta ni exige ninguna normatividad a las organizaciones que deciden adoptar esta norma internacional, cada organización es responsable de adoptar las que rigen en su país donde producen el producto o prestan el servicio.

3. Términos y definiciones

ISO Internacional establece un lenguaje con términos y definiciones recomendables para su adopción en la documentación de los sistemas, sin embargo no es una obligación establecerlo, cada organización puede y determina su propia estructura de términos y definiciones en la estructura de su sistema de gestión.

4. Contexto de la **organización**

Este capítulo contiene 4 requisitos con 12 DEBES con los cuales de forma detallada la organización establece quienes son sus partes interesadas, determina sus necesidades y expectativas así como el alcance de su sistema en los procesos documentados con los que produce el producto y/o presta el servicio.

5. Liderazgo y compromiso

Este capítulo contiene 3 requisitos con 6 DEBES en los cuales la alta dirección determina roles y funciones en cada uno de los procesos, estableciendo un compromiso de liderazgo en cada uno de los procesos a través del establecimiento de una política de calidad en la cual todos los miembros de la organización promulgan y se comprometen a cumplir todos los requisitos establecidos en sus actividades para satisfacción de los clientes

6. Planeación

Esta sección de la norma tiene 3 requisitos y 8 DEBES, con lo que la organización realiza una planeación estratégica a través de la identificación de riesgos y oportunidades en cada uno de los procesos clarificados y establecidos para la fabricación del producto y/o provisión del servicio, atendiendo las necesidades y expectativas de cada una de sus partes interesadas clarificadas en el capítulo 4 de la norma.

Por otro lado en esta sección se lleva a cabo de manera estratégica el control y adopción de cambios pertinentes en el sistema de calidad.

7. Soporte y gestión de recursos

En esta sección de la norma se encuentran 5 requisitos y 21 DEBES de la norma, con los cuales la alta dirección provee de los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad. Estos recursos deben ser

proporcionados con el nivel y proporción que requieren las necesidades de los usuarios de los procesos como son:

1. Personas con la competencia y toma de conciencia necesaria para cubrir eficientemente la operación.
2. Recursos materiales, financieros y tecnológicos requeridos en cada uno de los procesos.
3. Recursos para un proceso eficaz de comunicación externa e interna, así como la infraestructura y recursos para llevar un control de información documentada.

8. Control Operacional

En esta sección de la norma se tiene 7 requisitos y 55 DEBES, Es el capítulo más completo, pues en él se lleva a cabo la operación de las actividades que dan forma al producto o provisión del servicio, tanto en la planeación y ejecución de los criterios que son necesarios para llevar a cabo instrucciones de trabajo estandarizadas con características y especificaciones pactadas con los clientes, así como el control de aquellos productos y servicios no conformes cuyas desviaciones sean atendidas de manera oportuna y se establezcan medidas de prevención futuras en los procesos.

Por otro lado este capítulo también atrapa los requisitos de la planeación y desarrollo del diseño del producto y/o servicio, así como el control de servicios y productos materiales que la organización adquiere de manera externa e impacta de forma significativa la satisfacción del cliente.

9. Seguimiento, medicion y análisis

Esta sección de la norma atrapa 3 requisitos y 12 DEBES con los cuales la organización tiene la capacidad de llevar a cabo una medicion de los indicadores de desempeño de cada proceso documentado y por otro lado otros 2 procesos como son el de auditoria interna que permite a la organización llevar a cabo una revisión planeada con la que se confirma que cada uno de los requisitos del sistema se está llevando a cabo de forma sistemática, así como la detección de hallazgos de inconformidad a los que se les da seguimiento posterior.





Por otro lado en este capítulo se lleva a cabo la revisión por la dirección que es otro de los requisitos indispensables y obligatorios del sistema de gestión de calidad que permite a la alta dirección de la organización tomar decisiones y acciones para mantener o re direccionar las actividades que impactan al cliente.






10. Mejora

En esta sección de la norma se tienen 3 requisitos y 7 DEBES con los que de forma general se da cumplimiento a un proceso de mejora continua, dando cierre del estado que guardan las solicitudes de acción correctiva de aquellos procesos detectados con desviaciones y finalmente que los proyectos de mejoramiento se estén atendiendo de manera sistemática.

Plan de acción


Para llevar a cabo un plan de acción, se ha establecido un cronograma de trabajo con el que Gigacable Aguascalientes llevo a cabo con éxito su proceso de transición bajo la asesoría de la casa de consultoría Joel Jeans y asociados.

| No. | Actividades | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio |
|-----|--|---|---|--|-------|------|-------|
| 1 | Comprender necesidades y expectativas del cliente que solicita los servicios de asesoría y capacitación, y selección del proyecto de residencias profesionales |  | | | | | |
| 2 | Realizar un diagnóstico para conocer el estado actual del SGC de la organización seleccionada. |  | | | | | |
| 3 | Diseñar y elaborar un plan estratégico de trabajo acorde a las necesidades del cliente | |  | | | | |
| 4 | Desarrollar y formar un equipo de trabajo con las competencias adecuadas que permita lograr el éxito de migración de los nuevos requisitos | | |  | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

| No. | Actividades | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio |
|-----|---|-------|---------|-------|--|---|-------|
| 5 | Realizar sesiones de trabajo con los dueños de los procesos para documentar los nuevos requisitos | | | |  | | |
| 6 | Realizar un proceso de capacitación hacia todo el personal de la empresa en comprensión de los nuevos requisitos del SGC | | | |  | | |
| 7 | Realizar un proceso de auditoría interna con el equipo auditor de la organización y poder dar conformidad del SGC | | | |  | | |
| 8 | Realizar un proceso de revisión por la dirección con los dueños de los procesos del SGC y evaluar su conveniencia y adecuación. | | | |  | | |
| 9 | Elaboración de reporte final de residencias y aprobación por los asesores interno y externo. | | | | |  | |

2.4 Desarrollo del plan de acción

Para poder cumplir con el compromiso de transición de la norma ISO 9001 a su versión 2015, lo primero que se documentó fue un manual en donde la organización declara como han quedado las actividades para cumplir los requisitos con los que sus trabajadores y personas involucradas en el servicio cumplen de manera estandarizada su trabajo para satisfacer la satisfacción del cliente.

| | | | |
|---|--|-----------------|----------------------------|
|  <i>¡se ve mejor!</i> | FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL: 06/07/2014 | REVISIÓN: 08 | FECHA DE REV: 8/02/2018 |
| Manual del Sistema de Gestión de Calidad | Norma ISO 9001:2015 | GIGA-MC-7.5 | PÁGINA: 1 DE 38 |

Notificación de propiedad:

La información contenida en este documento es propiedad de GIGACABLE DE AGUASCALIENTES, S. A. de C. V. La información de este documento no deberá ser mostrada, reproducida o publicada fuera de sus instalaciones, sin previo permiso por escrito por el Director General.

Gigacable[®]
¡Se ve mejor!



**MANUAL DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD**

| ACTIVIDAD | NOMBRE | PUESTO | FIRMA | FECHA |
|-----------|---------------------------------------|---|-------|-----------|
| ELABORO: | Lic. Norma A. Hermosillo González | Gerente de Calidad y Atención y Servicio al Cliente | | 8/02/2018 |
| REVISO: | Lic. Norma A. Hermosillo González | Encargada del SGC | | 8/02/2018 |
| APROBO: | Lic. José Alfredo Mercado Garnica. | Dirección General. | | 9/02/2018 |

Las principales actividades con las que se logró realizar el proceso de migración en cada uno de los apartados de la norma, en Gigacable Aguascalientes son las siguientes:

Contexto de la Organización

Para el conocimiento del contexto de la organización, Gigacable Aguascalientes realizó una matriz de análisis de contexto con la cual identificaron a cada una de las partes internas y externas utilizando un análisis FODA, con lo anterior se pudo conocer de forma tangible sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del cual se visualiza a continuación.

| | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---------|--------------|-----------|----|-------------------------|------------|
|  | | MATRÍZ DE ANÁLISIS DE CONTEXTO (FODA) | | <table border="1"> <tr> <td>CÓDIGO:</td> <td>RC-05-MC-4.1</td> </tr> <tr> <td>REVISIÓN:</td> <td>00</td> </tr> <tr> <td>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</td> <td>08/02/2018</td> </tr> </table> | CÓDIGO: | RC-05-MC-4.1 | REVISIÓN: | 00 | FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 08/02/2018 |
| CÓDIGO: | RC-05-MC-4.1 | | | | | | | | | |
| REVISIÓN: | 00 | | | | | | | | | |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 08/02/2018 | | | | | | | | | |
| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES | DEBILIDADES | AMENAZAS | | | | | | | |
| <p>1.- GIGACABLE cuenta con personal altamente capacitado y competitivo para la eficacia y eficiencia de sus procesos, desarrollados en un buen ambiente laboral.</p> <p>2.- GIGACABLE es empresa local que genera confianza, otorgando una atención personalizada, como característica única en el mercado, formando una imagen competitiva y logrando una comunicación efectiva tanto interna como externamente.</p> <p>3.- GIGACABLE tiene conocimiento en el mercado basado en un marketing efectivo, cuenta con recursos financieros logrando una relación efectiva con proveedores para otorgar un servicio con calidad.</p> <p>4.- GIGACABLE trabaja mediante una gestión Proactiva, mediante el análisis de necesidades propias y del mercado, así como su control y seguimiento para la satisfacción de sus suscriptores.</p> | <p>1.- GIGACABLE cuenta con la oportunidad de crecimiento en el mercado mediante la ampliación de la Infraestructura.</p> <p>2.- GIGACABLE cuenta con uno de los servicios con mayor demanda en el mercado, el servicio de internet.</p> <p>3.- GIGACABLE cuenta con una competencia débil en los aspectos de atención y comunicación con sus clientes teniendo un mercado mal atendido.</p> | <p>1.- Limitación de recursos para el empoderamiento del capital humano. (Capacitación)</p> <p>2.- Rotación constante en puestos intermedios por las características y condiciones del puesto. (Cambaceo – Gestoría)</p> <p>3.- Infraestructura y equipamiento limitado para el crecimiento de la operación y prestación del servicio.</p> <p>4.- La Economía en Escala delimita el margen de las negociaciones.</p> <p>5.- No se cuenta con el servicio de telefonía, delimitando la cartera de servicios. (TRIPLE PLAY)</p> <p>6.- Ausencia de Portafolio de Servicios Empresariales delimitando oportunidad en el mercado.</p> | <p>1.- Integración de nuevos competidores en el mercado y con presencia a nivel nacional.</p> <p>2.- Cambios adversos en los tipos de cambio y en políticas comerciales de otros países.</p> <p>3.- Cambios climatológicos adversos que afectan la prestación del servicio.</p> <p>4.- Creciente poder de negociación de proveedores e incremento de precios en la materias primas.</p> | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |

Liderazgo y compromiso

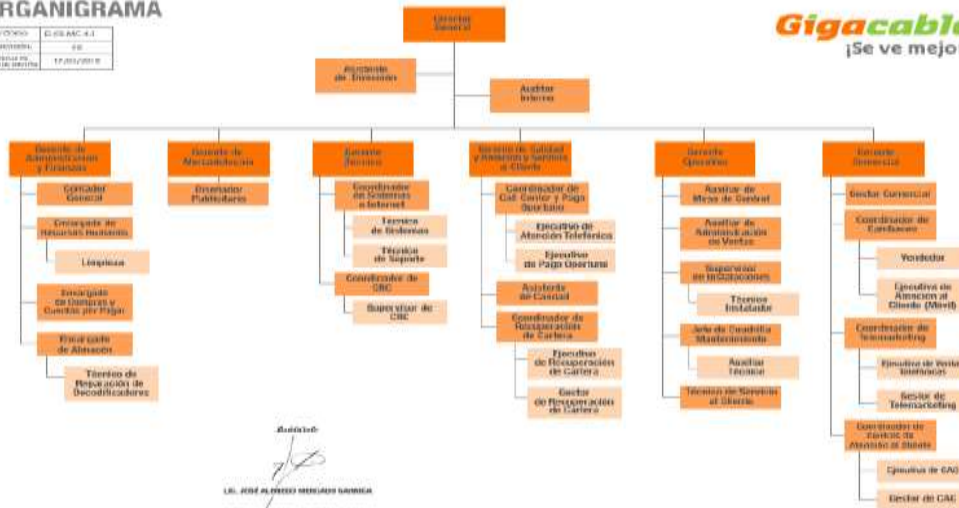
La alta dirección estableció un organigrama con roles y funciones para cada uno de los miembros de la organización que conforman Gigacable Aguascalientes, los cuales conocen y difunden la política de calidad como parte integral en el cumplimiento de sus objetivos y metas.

Adicional a lo anterior, la alta dirección ha establecido un mapa de procesos con los cuales prestan el servicio de manera eficaz, he identifican todas aquellas actividades que aportan un valor significativo a las necesidades del cliente considerando siempre su retroalimentación como satisfacción.

ORGANIGRAMA

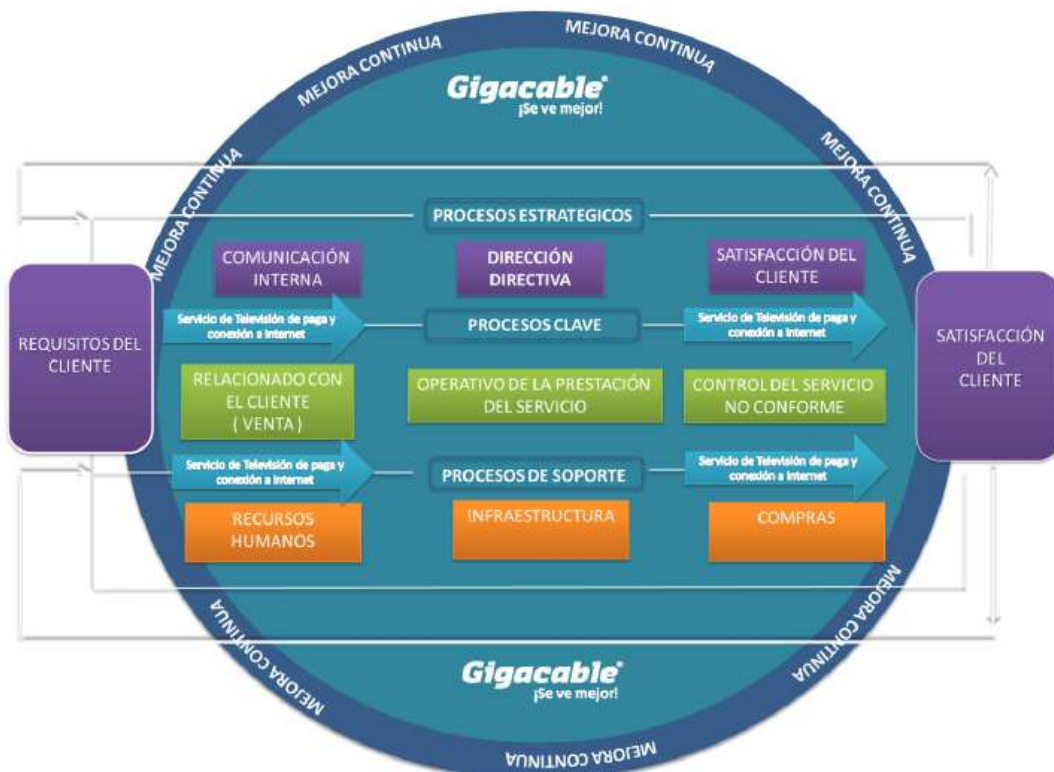
| | |
|---------------------|--------------------|
| TÍTULO | D. G. I. A. C. 4.1 |
| NIVEL | SE |
| FECHA DE APROBACIÓN | 17/03/2019 |

Gigacable
¡Se ve mejor!



Aprobado:
[Signature]
LIC. JORGE ALBERTO HERRERA SANCHEZ

4.4.2 Mapa General de Procesos



Planeacion

Con un pensamiento basado en el riesgo, la alta dirección se ha asegurado de identificar en cada uno de los procesos los riesgos que impactan de forma significativa el cumplimiento de los objetivos, así mismo ha establecido un procedimiento con los cuales miden el impacto de estos riesgos de lo crítico a lo moderado; con lo anterior cada uno de los dueños de los procesos establece acciones para abordararlos y trabajar en todo aquello que pueda ser oportunidad de mejora.

Gigacable *¡se ve mejor!*

MATRIZ DE IDENTIFICACION DE RIESGOS

| | |
|-------------------------|----------------|
| CÓDIGO: | SI-04-PC-6.3.2 |
| REVISIÓN: | 00 |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 08/04/2018 |

REVISIÓN: 01 FECHA DE REVISIÓN: 02/04/2018

| POLÍTICA DE CALIDAD | PROCEDIMIENTO | OBJETIVO | PROCESO RESPONSABLE | INDICADOR | FRECUENCIA | CÓDIGO DEL RIESGO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | IMP | ESTADO DEL RIESGO | | | | IMP | IMP | IMP | | | | | |
|---------------------|------------------------------------|---|---------------------|-----------|------------|-------------------|--|-----|-------------------|---|---|---|-----|-----|--------|-----|-------|--|--|--|
| | | | | | | | | | P | M | B | A | | | | | | | | |
| | SI-04-PC-6.3.2 RECURSOS HUMANOS | Cumplimiento a Plan Anual de Capacitación | Recursos Humanos | 90% | MENSUAL | SI-04-201 | Que no se valore la capacitación y formación adecuada al diagnóstico de necesidades. | 60 | | | | | | | 30.00% | 60% | 90% | | | |
| | | | | | | SI-04-202 | Controlar la de personal que no cumple con el perfil del puesto, falta de personal con las competencias. | 40 | | | | | | | 20.00% | 70% | 4.00% | | | |
| | | | | | | SI-04-203 | Falta de personal con experiencia en puestos de actividad en campo (gerencia y plantaciones). | 60 | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | SI-04-204 | Carga de producción o servicios excesiva. | 5 | | | | | | | | | | | | |

| POLÍTICA DE CALIDAD | PROCEDIMIENTO | OBJETIVO | PROCESO RESPONSABLE | INDICADOR | FRECUENCIA | CÓDIGO DEL RIESGO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | IMP | ESTADO DEL RIESGO | | | | IMP | IMP | IMP | |
|---------------------|-----------------------------------|---|---------------------|-----------|----------------|-------------------|--|-----|-------------------|---|---|---|-----|-----|-----|--|
| | | | | | | | | | P | M | B | A | | | | |
| | SI-04-PC-6.3.3 INFRAESTRUCTURA | Cumplimiento a Programa Anual de Mantenimiento de CNC, Servidores y Cambio de Equipos | Operación y CNC | 95% | CATORCEMENSUAL | SI-P-201-1 | Incumplimiento en los programas de mantenimiento (CNC) | 60 | | | | | | | | |
| | | | | | | SI-P-201-2 | Feridas, golpes, fallas o accidentes en la infraestructura de la empresa (CNC) | 60 | | | | | | | | |
| | | | | | | SI-P-201-3 | Incumplimiento en los programas de mantenimiento (EQUIPO DE COMPUTO) | 40 | | | | | | | | |
| | | | | | | SI-P-201-4 | Feridas, golpes, fallas o accidentes en la infraestructura de la empresa (EQUIPO DE COMPUTO) | 40 | | | | | | | | |
| | | | | | | SI-P-201-5 | Incumplimiento en los programas de mantenimiento (SERVIDORES) | 40 | | | | | | | | |
| | | | | | | SI-P-201-6 | Feridas, golpes, fallas o accidentes en la infraestructura de la empresa (SERVIDORES) | 40 | | | | | | | | |
| | | | | | | SI-P-201-7 | Incumplimiento en los programas de mantenimiento (SERVIDORES) | 40 | | | | | | | | |
| | | | | | | SI-P-201-8 | Feridas, golpes, fallas o accidentes en la infraestructura de la empresa (SERVIDORES) | 40 | | | | | | | | |
| | | | | | | SI-P-201-9 | Incumplimiento en los programas de mantenimiento (SERVIDORES) | 40 | | | | | | | | |
| | | | | | | SI-P-201-10 | Feridas, golpes, fallas o accidentes en la infraestructura de la empresa (SERVIDORES) | 40 | | | | | | | | |

Soporte y gestion de recursos

La organización, a través de la alta dirección provee los recursos materiales, financieros, humanos y tecnológicos que los procesos productivos requieren para operar de manera eficiente.

Control operacional

Cada uno de los procesos en los que se presta el servicio, principalmente aquellos que impactan de manera tangible la atención al cliente cuentan con instrucciones de trabajo detalladas llamadas “HOE” que significan hojas de operación estandar con las cuales se capacita al personal previo a realizar el trabajo, y se confirma de forma periódica que esto se este cumpliendo.

| HOJA DE OPERACIÓN ESTÁNDAR (HOE) | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------------|--|--|--------------------|--------|-----|-----------|--|----|---------|------------------------|
| | | DEPARTAMENTO | | Gerencia Operativa | | | REVISIÓN: | 00 | | CODIGO: | HOE-02-GO-7.5 |
| | | Instalación del Servicio | | TIEMPO DE CICLO | 80 min | | | FECHA DE EMISIÓN | 23 | 03 | 15 |
| FECHA DE REVISIÓN | | | | | | | | | | REVISÓ: | Ing. Valdemar Olivares |
| N° | OPERACIÓN | PUNTO CLAVE | | TIEMPO | RAZÓN | | | CONSECUENCIA | | | |
| | PASO IMPORTANTE | | | | SEG | FAC | CAL | | | | |
| 1 | Recepción de Orden de Servicio | 1.- El Supervisor de instalaciones asigna ordenes de servicio a instalador, verificando fechas para dar cumplimiento a las 48 hrs. | | 5 min | | | X | No se tiene información para instalación | | | |
| 2 | Notificar llegada | 1.- Ya ubicado en el domicilio del cliente se informa vía telefónica a mesa de control que se comenzará la instalación. NOTA: en caso de no encontrar al cliente solicitar a mesa de control que se comuniquen para informar que se encuentra el técnico en el domicilio. Si el cliente no se presenta se deja un aviso de Visita y se reprograma la instalación. | | 5 min | | | X | No se puede realizar instalación | | | |
| 3 | Instalación | 1.- Se revisa si se tiene cobertura en una distancia de 80 mts. máximo. En caso de que no cubra dicha distancia se marca como fuera de cobertura y se notifica al cliente que no se podrá instalar el servicio y se avisa a mesa de control para la cancelación del contrato. | | 5 min | | | X | No se puede realizar instalación | | | |
| | | 2.- El instalador pregunta al cliente donde se colocarán los equipos. | | 5 min | | | X | Cliente insatisfecho | | | |
| | | 3.- Revisar si existe ductería en el domicilio y el estado de la misma para la colocación del cableado. En caso de no existir se perfora la pared para pasar los cables. | | 5 min | | | X | No se puede realizar instalación | | | |
| | | 4.- Realizar cableado de acometida, colocándola arriba de 5 mts. | | 10 min | | | X | No se puede realizar instalación | | | |
| | | 5.- Colocar en poste la placa de contrato para identificación de la línea. | | 5 min | | | X | No se podría identificar la línea de ese servicio | | | |
| | | 6.- Aterrizar acometida colocando bloque a tierra y cable de cobre desnudo. | | 5 min | | | X | Podría dañarse los equipos en caso de descargas eléctricas | | | |
| | | 7.- Colocación de Cableado en azotes engrapando a cada 2.5 mts. sobre el perfil. Y dentro del domicilio engrapando a cada 1 m. En caso de perforar, realizar la perforación de adentro hacia fuera, de arriba hacia abajo colocando sello y silicon. | | 25 min | | | X | Cliente insatisfecho | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|-------|--|---|---|
| 4 | Solicitar Activación del Servicio | Llamar a mesa de control para solicitar la activación del Servicio | 5 min | | X | No se contaría con el servicio |
| 5 | Funcionamiento del Servicio Contratado | Entregar manuales del servicio contratado al cliente y resolver sus dudas. | 5 min | X | X | Cliente insatisfecho |
| 5 | Informar Salida de Domicilio | Llamar a mesa de control para informar el término de la instalación. | 5 min | X | X | En caso de retraso no se podría reprogramar el siguiente servicio |
| HERRAMIENTAS/MAQUINARIA | | MATERIA PRIMA | | EQUIPO DE SEGURIDAD | | |
| - Pinzas de electricista - Pinzas de corte - Pinzas ponchadoras - Martillo | | - Desarmador - Taladro - Pels cable | | - Cables - Decodificadores - Cable módem - Abas - Conectores | | - Guantes de Camaza - Lente de seguridad - Bota dieléctrica |

| ILUSTRACIÓN | | |
|--|---|--|
|  |  | |
| PASO 2 | PASO 3 | |
|  |  |  |
| PASO 4 | PASO 5 | PASO 6 |

Seguimiento, medicion y analisis.

Para constatar que se hayan realizado las actividades de transicion y adopcion de los nuevos requisitos en el sistema de gestion de Gigacable Aguascalientes. El pasado 19 y 20 de Abril, la organizacion llevo a cabo un proceso de auditoria interna con un equipo de 3 auditores altamente calificados, y quienes solo encontraron 2 desviaciones menores las cuales ya han sido atendidas por los procesos involucrados.



| | |
|-------------------------|---------------|
| CODIGO: | RC-06-PSC-9.2 |
| REVISIÓN: | 02 |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 08/01/2018 |

Reporte de 1^o Auditoria Interna al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.

Fecha de inicio de Auditoria: Del 19 al 20 de Abril 2018

TRANSICIÓN A LA NORMA ISO 9001:2015

Equipo Auditor:

| NOMBRE | PUESTO |
|------------------------------|---|
| Norma A. Hermosillo González | Gerente de Calidad |
| Vladimir Ernesto Ortega | Coordinador de At'n al Clientes y Pago Oportuno |
| Lucero Terrones | Asistente de Dirección |
| Cinthia Paola Torres | Asistente de Calidad |

Resultado:

Objetivo: Evaluar que mediante el SGC se cumplan con los objetivos, conforme a los requisitos que establece la norma y los criterios de auditoría; así como confirmar que el proceso de transición de la ISO 9001:2015 fue efectivo.

Alcance: A todos los procesos declarados al SGC.

Cronograma de ejecución:

CRONOGRAMA DE AUDITORIA
AI-01-2018

| FECHA DE AUDITORIA | 20/04/2018 | 25/04/2018 | 25/04/2018 | 16/04/2018 | 16/04/2018 | 20/04/2018 | 20/04/2018 | 25/04/2018 | 25/04/2018 | 25/04/2018 | 25/04/2018 |
|-------------------------|--|--------------------|---------------------------------------|---|---|--|-------------------|---|--------------------|-------------------|-------------------|
| HORARIO DE AUDITORIA | 9:00 AM - 10:00 AM | 9:30 AM - 10:00 AM | 11:00 AM - 12:00 AM | 10:00 AM - 2:00 PM | 4:30 PM - 5:00 PM | 12:00 PM - 1:00 PM | 6:00 PM - 7:00 PM | 1:30 PM - 2:00 PM | 12:00 PM - 1:00 PM | 3:00 PM - 4:00 PM | 4:30 PM - 5:00 PM |
| AUDITOR | Lozano / Vladimir | Norma Hermosillo | Lozano / Vladimir | Lozano / Vladimir / Norma | Lozano / Vladimir | Lozano | Norma Hermosillo | Lozano / Vladimir | Norma Hermosillo | Lozano / Vladimir | Lozano / Vladimir |
| PERSONAL A SER AUDITADO | Lic. José Alfredo Mercado Garnica / Norma Hermosillo | Joaquín Vega | Cynthia Paola Torres Norma Hermosillo | Stephanie Rodríguez Paulina López / Hugo Segura | Jorge Lozano / Arlene Rodríguez / María Aguirre | Vladimir Ortega / Víctor Soto / Jorge Lozano | Jeannette Morales | Jeannette Morales / Jorge Lozano / Marco Aguirre / Guadalupe Rodríguez / Arlene | Arlene Tristán | Norma Hermosillo | Norma Hermosillo |
| REALIZADO | OK | OK | OK | OK | OK | OK | OK | OK | OK | OK | OK |

Lista de Auditados por Proceso:

- Lic. José Alfredo Mercado Garnica ; Dirección Comercial
- Stephanie Rodríguez ; Gerente Comercial
- Paulina López ; Coordinador de Telemarketing
- Hugo Segura ; Coordinador de Cambaceo
- Vladimir Ortega; Coordinador de Call center y Pago Oportuno.
- Cynthia Paola Torres; Asistente de Calidad
- Joaquín Vega; Diseñador Grafico
- Jorge Lozano; Gerente Operativo
- Antonio Poblano; Gerente Técnico
- Jeannette Morales; Jefe de Recursos Humanos
- Arlette Tristán; Encargado de Compras
- Norma Angélica Hermosillo González; Gerente de Calidad y At'n y Servicio al Cliente

Criterios de Auditoría: Se utilizaron los procesos y procedimientos migrados de la Norma SGC actual, y la estructura de los criterios de la nueva Norma 9001:2015 así como criterios y directrices de la Norma 19011.

Resultados del plan

Con objeto de mostrar la efectividad y resultados del proceso de migración, Gigacable Aguascalientes está preparada para llevar a cabo su proceso de acreditación del certificado de calidad con la compañía de Interamericas



Standards S.C de Aguascalientes, quienes el próximo 14 y 15 de mayo estarán llevando a cabo este proceso.

Capítulo 4. Conclusiones y recomendaciones

Introducción al capítulo

En el presente capítulo se explica de forma general como se realizó el proceso de transición de la organización de Gigacable Aguascalientes para recertificar su sistema de gestión de calidad, así como la forma en que se pudo vencer las dificultades que se presentaron por un lado los tiempos tan reducidos así como los procesos que se tuvieron que reestructurar y adecuar para el cumplimiento de los requisitos.

Evaluación, análisis de resultados y logros

En general el proceso de transición del sistema de gestión de calidad se llevó a cabo de manera normal y los contratiempos se libraron de forma adecuada y sin conflictos.

4.1 Puntos de mejora

Derivados de la auditoria interna se encontraron 2 hallazgos que fueron atendidos de forma correcta antes de la visita de la casa certificadora.

Las no conformidades que se atendieron son las siguientes:

Resultado de la conformidad del SGC

Hallazgos

1. Durante el recorrido que se realizó para evaluar la instalación, del contrato 69886 con dirección en calle Libra no. 1304 en la colonia Estrella, se detectó a uno de los trabajadores realizando trabajos a más de 5 mts. de altura y se solicita al supervisor la licencia de trabajo en alturas y no pudo mostrar evidencia de que cuenta con ella.

Requisito De la Norma: 7.2 “La organización debe determinar la competencia necesaria de las personas que realizan bajo su control un trabajo que afecta el desempeño y eficacia del SGC”

No conformidad: Falta de documento DC3 de trabajo en alturas solicitado por STPS como trabajo de alto riesgo.

Evidencia: Se solicita al Gerente Jorge Lozano quien asistió a la auditoria en campo que demostrara el DC3 de trabajo en alturas del trabajador Diego Alejandro Vázquez Vázquez y comento que no se tenían.

Requisito De la Norma: 8.4.2 “La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios no afecten de manera adversa a la capacidad de la Organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes”

No conformidad: No se muestra evidencia de cómo se controla, resguarda o protege los productos necesarios para la prestación del servicio

Evidencia: Se cuenta con un almacén para el resguardo de materiales, sin embargo se identificaron los siguientes hallazgos;

Equipo obsoleto en deterioro por bajo movimiento; Debido al cambio de tecnología, se

encuentra equipo nuevo en deterioro y sin uso, por otro lado existen controles, cable coaxial que se retira de las instalaciones cuyo valor es muy bajo y que ocupa un importante espacio del almacén y no se ha retirado como residuo

Por el tipo de giro de la organización, se encuentra de forma general un incumplimiento en el control y disposición de residuos en general, por la falta de clasificación.

4.2 Conclusiones del proyecto

En resumen, se puede comentar que los trabajos realizados con la organización de Gigacable Aguascalientes fueron pesados y una labor estresante por el poco tiempo que se tenía para realizar los trabajos de transición; sin embargo con la experiencia de la casa consultora y el equipo de la organización fue posible concluir el proceso con solo 2 hallazgos menores de los cuales se realizaron con oportunidad las acciones correctivas correspondientes y se han cerrado con efectividad por parte del equipo interno de auditoria que se preparó en las competencias requeridas, tal como lo sugiere la ISO 19011:2011.

Por otro lado se deja de manifiesto que una adecuada planeación con un equipo de trabajo bien preparado y comprometido permite alcanzar los objetivos que la alta dirección determina, por muy complicado que estos resulten con el firme propósito de mantenerse altamente competitivos.

4.3 Conclusiones personales

En forma muy particular y como parte fundamental en la sección técnica de la consultoría de Joel Jeans y asociados ha sido una experiencia muy positiva lograr los resultados que los clientes esperan del trabajo y por lo cual ellos pagan este tipo de servicios de asistencia técnica.

Con este proyecto la organización se mantiene a la vanguardia de continuar este tipo de trabajos de asistencia técnica tanto para organizaciones de manufactura como de servicios que deseen mejorar sus sistemas de gestión en las normas técnicas en las que se oferta el servicio.

Bibliografía

1. RAY TRICKER, ISO 9001:2015 *for small Bussinesses*. Ghandi 1ª. Ed.
2. CRAIG COCHRAN, ISO 9001:2015 *main changes*.Ghandi 2ª. Ed.

Anexos

Evidencias

1. Collages de fotografías con evidencias de trabajo en equipo
2. Documentos y procedimientos migrados
3. Carta de notificación y certificados ante la EMA de acreditación como organismo certificado en la norma ISO 9001:2015.





Aguascalientes, Ags, 08 de Junio de 2018.

Lic. Jose Alfredo Mercado.
Director General
GIGACABLE DE AGUASCALIENTES S.A. DE C.V.


PRESENTE

A través de la presente se le envía un cordial saludo, aprovecho este medio para reconocer a todo el equipo de **GIGACABLE DE AGUASCALIENTES S.A. DE C.V.**, por haber mantenido la certificación en ISO 9001 ahora en su versión 2015, sin duda el trabajo y compromiso de cada miembro del equipo fue crucial para este importante logro. Los invito a continuar y mantener este compromiso a través de nuestras visitas de seguimiento en donde seguramente se demostrara la capacidad, entusiasmo y actitud del personal por demostrar sustentabilidad y mejora en la organización


Finalmente, quisiera comentarle que en el caso de que se requiera hacer una entrega formal del certificado será un gusto poder acompañarlos.

En Hora Buena.

ATENTAMENTE.



Lic. Luis Roberto Rodríguez
Director General
www.interamerica.com.mx





REGISTRO DE CERTIFICACION

Sistema de Gestión de Calidad

NMX-CC-9001-IMNC-2015

El presente documento certifica que:

GIGACABLE DE AGUASCALIENTES, S.A. DE C.V.
Ignacio Allende Oriente # 223 int. 206
Zona Centro C.P. 20000
Aguascalientes, Ags. México.
(VER ANEXO 1)

Cuenta con el certificado No: 1120449 y opera un Sistema de Gestión de Calidad,
que cumple con los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 para el siguiente alcance:

SERVICIOS DE TELEVISIÓN E INTERNET.

Original de Certificación: 20/05/2015
Fecha de Emisión: 17/05/2018
Fecha de Expiración: 16/05/2021

En nombre de INTERA:

Luis Eduardo Rojas Rodríguez
Director General



*El presente documento de certificación cubre la descripción alcance arriba mencionados. Deberá ser mantenido a la vista de auditorías de seguimiento y Re Certificación. Para verificar la validez de presente documento favor de enviar un mensaje a: ejecutivos@interamericas.com.mx

INTER AMERICAS STANDARDS SERVICES, S.C.
CORPORATIVO: MONTECRISTO # 113 FRACC. VILLAS DEL CAMPESTRE C.P. 20119, AGUASCALIENTES, AGS.



REGISTRO DE CERTIFICACION

Sistema de Gestión de Calidad

ANEXO I

NMX-CC-9001-IMNC-2015

El presente documento certifica que:

Listado de Sitios Remotos incluidos en el certificado No. 1120449 con el siguiente alcance:
SERVICIOS DE TELEVISIÓN E INTERNET.

C.C. PLAZA SAN MARCOS
Av. De la Convención 1914 Nta.
Local E-10
Aguascalientes, Ags. México

SUCURSAL CENTRO
Ignacio Allende Ota. #223
Zona Centro
Aguascalientes, Ags. México.

C.C. CHEDRAUI
Av. José María Chávez #1809 Loc. 21
Col. Prados de Villa Asunción
Aguascalientes, Ags. México

SUC. HACIENDAS DE AGUASCALIENTES
Av. Siglo XXI # 5190
Col. Haciendas de Aguascalientes
Interior de Bodega Aurrera Haciendas
Aguascalientes, Ags. México.

CC. BODEGA AURRERA SANTA ANITA
Av Convención 1914 Ota. Local 5
Col. Del Trabajo.
Aguascalientes, Ags. México.

C.C. HEB
Av. Independencia # 1831 Local 15 I
Aguascalientes, Ags. México



Original de Certificación: 20/05/2015
Fecha de Emisión: 17/06/2018
Fecha de Expiración: 16/06/2021
En nombre de INTERA:

Luis Edgardo Romero Rodríguez
Director General



*El presente documento de certificación cubre la dirección y alcance arriba mencionados. Deberá ser mantenido a través de auditorías de seguimiento y Re Certificación. Para verificar la validez del presente documento favor de enviar un mensaje a: asesor@interas.com.mx
INTER AMERICAS STANDARDS SERVICES, S.C.
CORPORATIVO: MONTECRISTO # 113 FRACC. VILLAS DEL CAMPESTRE. C.P. 20115, AGUASCALIENTES, AGS.