

MANUAL DE CALIDAD

Elaboró: Lic. Elizabeth Pérez Durán BCC (Sistemas de Gestión de Calidad)	Revisó: Ing. Francisco Daniel Carbajal Toledo C.S.O.S.I.P.A.	Aprobó: Lic. Librado Mares Ramírez Director General
--	--	---

Tabla de contenido

4 Sistema de gestión de la calidad	4
4.1 Requisitos generales.....	4
4.2 Requisitos de la documentación	5
4.2.1 Generalidades.....	5
4.2.2 Manual de la calidad.....	5
4.2.3 Control de los documentos	6
4.2.4 Control de los registros	6
5 Responsabilidad de la dirección	7
5.1 Compromiso de la dirección.....	7
5.2 Enfoque al cliente.....	7
5.3 Política de la calidad	7
5.4 Planificación.....	8
5.4.1 Objetivos de la calidad.....	8
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad	8
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	9
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	9
5.5.2 Representante de la dirección.....	9
5.5.3 Comunicación interna	9
5.6 Revisión por la dirección.....	10
5.6.1 Generalidades.....	10
5.6.2 Información de entrada para la revisión	10
5.6.3 Resultados de la revisión	10
6 Gestión de los recursos	10
6.1 Provisión de recursos	10
6.2 Recursos humanos.....	11
6.2.1 Generalidades.....	11
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	11
6.3 Infraestructura.....	12
6.4 Ambiente de trabajo.....	12
7 Realización del producto	12
7.1 Planificación de la realización del producto.....	12
7.2 Procesos relacionados con el cliente.....	13
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.....	13
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	14
7.2.3 Comunicación con el cliente.....	14
7.3 Diseño y desarrollo	15
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo.....	15
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.....	15

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo.....	16
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo.....	16
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo.....	17
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo.....	17
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo.....	17
7.4 Compras.....	17
7.4.1 Proceso de compras.....	17
7.4.2 Información de las compras.....	18
7.4.3 Verificación de los productos comprados.....	18
7.5 Producción y prestación del servicio.....	18
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.....	18
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.....	19
7.5.3 Identificación y trazabilidad.....	19
7.5.4 Propiedad del cliente.....	19
7.5.5 Preservación del producto.....	20
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición.....	20
8 Medición, análisis y mejora.....	20
8.1 Generalidades.....	20
8.2 Seguimiento y medición.....	21
8.2.1 Satisfacción del cliente.....	21
8.2.2 Auditoría interna.....	21
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.....	22
8.2.4 Seguimiento y medición del producto.....	22
8.3 Control del producto no conforme.....	23
8.4 Análisis de datos.....	23
8.5 Mejora.....	24
8.5.1 Mejora continua.....	24
8.5.2 Acción correctiva.....	24
8.5.3 Acción preventiva.....	24

4 Sistema de gestión de la calidad

4.1 Requisitos generales

Optimus Sistemas Holísticos, S.A. de C.V. Establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión de la calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Mexicana.

Optimus Sistemas Holísticos, S.A. de C.V.

- a) determina los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase anexo 1);
- b) determina la secuencia e interacción de estos procesos (véase anexo 1),
- c) determina los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) se asegura de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) realiza el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V. gestiona estos procesos de acuerdo con los requisitos de ésta Norma Mexicana.

En los casos en que **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.** opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos, **Optimus Sistemas Holísticos, S.A. de C.V.** se asegura de controlar tales procesos. El tipo de grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de calidad.

NOTA 1: Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora.

NOTA 2: Un proceso contratado externamente es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión de calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa.

NOTA 3: Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no nos exime de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado de control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como:

- a) el impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos.
- b) El grado en el que se comparte el control sobre el proceso
- c) La capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado 7.4

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad incluye:

- a) declaración documentada de la Política de la Calidad y de los objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad código: MP-DN-001
- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Mexicana,
- d) los documentos, incluidos los registros que **Optimus Sistemas Holísticos S. A. de C.V** determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

NOTA 1: Cuando aparece el término “procedimiento documentado” dentro de este Manual de Calidad, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

NOTA 2: La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad se establece de acuerdo a:

- a) el tamaño de **Optimus Sistemas Holísticos S. A. de C.V.** y el tipo de actividades,
- b) la complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- c) la competencia del personal.

NOTA 3: La documentación se realizará en formato electrónico y un ejemplar manual para registrar las firmas de aprobación.

4.2.2 Manual de la calidad

Optimus Sistemas Holísticos, S. A. de C.V. establece y mantiene un manual de la calidad, Código: MP-DN-001 que incluye:

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad; incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión;

Alcance: El sistema de Gestión de calidad de **Optimus Sistemas Holísticos, S.A. de C.V.** Tiene el siguiente alcance:

Soporte Tecnológico a nuestros clientes para el crecimiento u optimización de su infraestructura operativa

Exclusiones: Los puntos de la norma Mexicana NMX-CC-9001:2008, que no aplican a **Optimus Sistemas Holísticos, S.A. de C.V.:**

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio, esta es una exclusión ya que en **Optimus Sistemas Holísticos, S.A. de C.V.** no se requiere validar procesos de la prestación del servicio, donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición, ya que al proporcionar los servicios no se requiere controlar ningún dispositivo de seguimiento y de medición.

- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

4.2.3 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad se controlan a través del Procedimiento Control de Documentos, código: PP-DN-006. Los registros son un tipo especial de documentos y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Se establece un procedimiento documentado que define los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) revisar y actualizar los documentos cuando es necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) asegurar que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,
- d) asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) asegurar de que los documentos de origen externo, que **Optimus Sistemas Holísticos S. A. de C.V** determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de calidad, se identifican y se distribuyen a través de la Biblioteca de Documentos de la Dirección de Ingeniería Industrial, siendo responsable de ello la misma Dirección, y
- g) prevenir el uso no intencionado de los documentos obsoletos, y aplicar una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

Existen documentos que son controlados por el cliente de acuerdo al proyecto que se este ejecutando.

4.2.4 Control de los registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

Optimus Sistemas Holísticos S. A. de C.V. establece un procedimiento documentado “Control de Registros”; Código: PP-DN-007 para definir los controles los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables.

NOTA: En este contexto recuperación se entiende como localización y acceso.

5 Responsabilidad de la dirección

5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección de **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.** proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

- a) comunica **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.** la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b) se establece la política de la calidad,
- c) se asegura que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) se lleva a cabo las revisiones por la dirección,
- e) se asegura la disponibilidad de recursos.

5.2 Enfoque al cliente

La alta dirección de **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.** asegura de que los requisitos del cliente se determinen y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).

5.3 Política de la calidad

La alta dirección de **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.** asegura de que la política de la calidad.

“En Optimus sistemas holísticos nos comprometemos con la calidad, el desarrollo y mantenimiento del capital intelectual y la mejora continua de nuestros procesos de negocio, orientados a crear beneficio y satisfacción a nuestros clientes, ofreciendo soluciones de vanguardia con una visión holística e innovadora, soportada en el uso efectivo de las tecnologías de información”.

- a) está adecuada al propósito de **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.**
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) se proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,

- d) se comunica y se comprende dentro de **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.**, y
- e) se revisa para su continua adecuación.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

La alta dirección de **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.**, asegura de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos para el producto y/o servicio (véase 7.1 a), se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.** Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de la calidad.

Los Objetivos de Calidad son los siguientes:

1. **Realizar la prospección de soluciones tecnológicas para nuestros clientes internos y externos mediante la valoración de sus necesidades con el propósito de adjudicar proyectos que sean consolidados y rentables para la empresa.**
2. **Lograr la realización de los proyectos de operación consolidados con el cliente cumpliendo con la planificación establecida mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de las acciones realizadas.**
3. **Proporcionar al personal de la empresa la capacitación y formación técnica profesional de acuerdo a sus competencias establecidas.**
4. **Lograr la satisfacción de nuestros clientes a través de lograr el finiquito y conclusión de conformidad de todos los proyectos ejecutados.**
5. **Lograr la certificación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO9001:2008.**

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección de **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.**, asegura que:

- a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad, y
- b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste. Se tiene documentado un Plan de Calidad, código: FP-DN-036, en el cuál se definen las actividades a realizar en forma secuencial y donde se identifica los procesos estratégicos, del sistema de gestión de calidad y los procesos de apoyo.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección de **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.**, se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la empresa. Las responsabilidades del personal están definidas en la “Matriz de Responsabilidades” la cual se encuentra en el “Anexo 2” de este manual. Así también se cuenta con Perfiles de Puesto en donde se establece la competencia de los puestos que integra la estructura organizacional.

5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección de **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.**, designa al Gerente de Calidad, Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Protección Ambiental el cual, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) se asegura de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) se informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) se asegura de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.**

La alta dirección de **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.**, designa al Gerente de Calidad, Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Protección Ambiental, (C.S.O.S.I.P.A.) como responsable del Sistema de Gestión de Calidad ante la Dirección General y quien emite un documento con dicho nombramiento.

NOTA: La responsabilidad del representante de **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.**, puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.3 Comunicación interna

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V. asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de sí mismo y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Se establece que la comunicación interna se realiza a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico institucional administrado por la Dirección de Tecnologías de la Información;
- Teléfonos celulares y radios de comunicación;
- Página web corporativa;
- Sistema de Mesa de Ayuda para recibir las necesidades del personal sobre soporte informático.

- Cuando existen cambios en el Sistema de Gestión de Calidad se envía mensualmente un correo electrónico a los involucrados para invitarles a que consulten en la Biblioteca de Documentos los cambios realizados.

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V revisa el Sistema de Gestión de la Calidad por lo menos 2 veces al año, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad. **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V**, cuenta con un procedimiento documentado de “Revisión por la Dirección”: Código: PP-DN-005 el cual establece los pasos a seguir para llevar a cabo dicha reunión.

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V mantiene registros de las revisiones a través de una minuta en la cual quedan registrados los acuerdos, compromisos, acciones correctivas/preventivas y la mejora posible de la eficacia del sistema. Dicha minuta es controlada por el Gerente de Calidad, Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Protección Ambiental, a través del Groove (Véase 4.2.4).

5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión de **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V** incluye:

- a) los resultados de auditorías,
- b) la retroalimentación del cliente,
- c) el desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio,
- d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) las recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión de **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V** incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- b) la mejora del producto y/o servicio en relación con los requisitos del cliente, y
- c) las necesidades de recursos.

6 Gestión de los recursos

6.1 Provisión de recursos

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V, determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad, mejora continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V., cuenta con dos procedimientos documentados “Solicitud de Suministros”; Código: PA-DA-010 y “Compras de Suministros”; Código: PA-DA-001, los cuáles describen los pasos para efectuar la gestión de recursos ante la Dirección General. Estos procedimientos describen los pasos a seguir para efectuar la gestión de recursos desde su solicitud hasta su aprobación por parte de la Dirección General.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El personal de **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V** que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

NOTA: La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de calidad.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V;

- a) Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio a través de la “Matriz de Competencias” sin código en la cual se identifican las competencias de cada uno de los puestos base que participan en el Sistema de Gestión de la Calidad; para el personal eventual que trabaja de acuerdo al proyecto, su competencia es determinada en el contrato del cliente. Estas competencias determinan las acciones a seguir para lograr que el personal adquiera las competencias necesarias en el puesto bajo su responsabilidad.
- b) cuando sea aplicable proporciona formación o toma otras acciones para lograr la competencia necesaria; estas acciones se pueden traducir en eventos de capacitación como cursos, asistencias a congresos, conferencias o programas de inducción propios de las áreas de trabajo.
- c) evalúa la eficacia de las acciones tomadas mediante la calificación de las competencias por parte del personal directivo realizadas a intervalos.
- d) asegura de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).

En Optimus Sistemas Holísticos se controla y realiza la capacitación a través de los propios Directores de área, quienes son los responsables de detectar las necesidades de capacitación en base a las competencias de su personal y elabora una propuesta de

participación en eventos internos (con apoyo de los recursos de la empresa) o eventos externos (con el financiamiento de la empresa) para que se lleven a cabo cursos, talleres o cualquier estrategia de formación. Una vez que el trabajador haya completado el curso deberá entregar copia de la constancia o diploma del evento al área de Recursos Humanos.

6.3 Infraestructura

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. La infraestructura incluye:

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) equipo para los procesos, (tanto hardware como software), y
- c) servicios de apoyo tales, como transporte o comunicación o sistemas de información.

Se cuenta con el Procedimiento documentado “Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Vehículos y/o Infraestructura, Código: PA-DA-024, que nos ayudan a controlar los servicios de transporte e infraestructura con que cuenta la empresa.

El Procedimiento Atención del Servicio de la Mesa de ayuda Código: PO-DT-022, se utiliza para que el personal que labora en **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V** solicite los mantenimientos correctivos a los equipos de cómputo.

Así también se cuenta con el Programa de Mantenimiento Preventivo de Equipos de Computo Código: FA-DT-067, Programa de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura de Telecomunicaciones Código: FA-DT-066 y Programa de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura Código: FA-DA-068; los cuales nos ayudan a controlar los mantenimiento preventivos que se realizan dentro de la empresa.

6.4 Ambiente de trabajo

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V, determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicios, a través el formato “Platica de Seguridad en las Instalaciones del Cliente”, Código: FO-DI-035; el cual nos permite establecer las acciones al ingresar en las instalaciones del cliente.

NOTA: El término “ambiente de trabajo”, está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas)

7 Realización del producto

7.1 Planificación de la realización del producto

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V, planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto y/o servicio. La planificación de la realización del producto

y/o servicio es coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).

Durante la planificación de la realización del producto y/o servicio, **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V** determina, a través del Procedimiento de Evaluación Gerencial PA-DN-018, cuando es apropiado, lo siguiente:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto y/o servicio;
- b) la necesidad de establecer procesos y documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto y/o servicio;
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto y/o servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo;
- d) los registros son necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto y/o servicio resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).

El resultado de esta planificación se presenta de forma adecuada para la metodología de operación de **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.**

NOTA 1: Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto y/o servicio,) y los recursos a aplicar a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse como un plan de la calidad.

NOTA 2: **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V**, también aplica los requisitos citados en el apartado 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto y/o servicio.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Optimus Sistemas Holísticos determina:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio, y
- d) cualquier requisito adicional **que Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.** considere necesario.

NOTA: Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V revisa los requisitos relacionados con el producto y/servicio. Esta revisión se efectúa antes de, que la **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V** se comprometa a proporcionar un producto y/servicio al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y se asegura de que:

- a) están definidos los requisitos del producto y/servicio.
- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V** tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V** confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto y/servicio, **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V** asegura de que la documentación pertinente es modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados, a través de los procedimientos de Identificación y Detección de Negocios PO-DN-009, El Procedimiento de Realización de Licitaciones PA-DC-008, y El Procedimiento de Levantamiento de Información Técnica en Campo PO-DI-011.

NOTA: En algunas situaciones, tales como las ventas por internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto y/servicio, como son los catálogos o el material publicitario.

7.2.3 Comunicación con el cliente

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V, determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- a) la información sobre el producto y/o servicio;
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

En **Optimus Sistemas Holísticos** la comunicación con el cliente se da continuamente a través de mantener informado al mismo directamente en los proyectos de campo que son ejecutados. Los líderes de proyecto tienen la responsabilidad de proporcionar toda la información que es requerida por el supervisor del cliente, así también mensualmente se documentan los informes de trabajo realizados por el personal de campo, mismos que sirven como soporte para elaborar por parte del cliente la "Bitácora de Obra o Proyecto".

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

Optimus Sistemas Holístico S.A. de C.V planifica y controla el diseño y desarrollo del producto y/servicio, a través de los Procedimientos que apliquen a los proyectos consolidados con el cliente, en el que es necesario cumplir con los diseños desde la recepción de los mismos, el control durante las etapas de realización del mismo y cumplir con los elementos de salida. Optimus Sistemas Holísticos, S.A de C.V. documenta en este caso el procedimiento de “Generación del Modelo Dinámico Inteligente”; Código: PO-DI-012.

Durante la planificación del diseño y desarrollo **Optimus Sistemas Holístico S.A. de C.V** determina;

- a) las etapas del diseño y desarrollo del Modelo Dinámico Inteligente,
- b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo del Modelo Dinámico Inteligente, y
- c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo del Modelo Dinámico Inteligente.

NOTA: La revisión, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse a cabo y registrarse de forma separada e en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y la organización.

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V gestiona las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo del “Modelo Dinámico Inteligente” para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación se actualizan, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Se determina que para la realización del “Modelo Dinámico Inteligente” los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y/o servicio, y de los cuáles se mantienen los registros (véase 4.2.4) incluyen:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño,
- b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada se revisan para comprobar que sean adecuados. **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V** se asegura de que los requisitos estén completos, sin ambigüedades y que no sean contradictorios.

Los elementos de entrada para la “Generación del Modelo Dinámico Inteligente” son:

Los “Levantamientos de Información Técnica de Campo” Código: PO-DI-011, que se realizan en las instalaciones del cliente a través de las diversas disciplinas que intervienen

de acuerdo a las necesidades del proyecto; estas actividades se encuentran documentadas en las siguientes Instrucciones de Trabajo:

1. Instructivo Levantamiento de la Disciplina de Civil; Código: IO-DI-001
2. Instructivo Levantamiento de la Disciplina de Procesos; Código: IO-DI-003
3. Instructivo Levantamiento de la Disciplina de Equipos; Código: IO-DI-004
4. Instructivo Levantamiento de la Disciplina de Tuberías; IO-DI- 005
5. Instructivo de Levantamiento de la Disciplina Instrumentos y Control; Código: IO-DI-006
6. Instructivo de Levantamiento de la Disciplina Ingeniería Eléctrica; Código: IO-DI-007
7. Instructivo de Levantamiento de la Disciplina de Telecomunicaciones y Datos; Código: IO-DI-008
8. Instructivo de Levantamiento de la Disciplina de Seguridad y Protección Ambiental; Código: IO-DI-009
9. Instructivo de Levantamiento de la Disciplina de Ventilación y Aire Acondicionado; Código: IO-DI-010

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo se proporcionan de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y son aprobados antes de su liberación. Estos resultados son revisados mediante el procedimiento documentado; “Generación del Modelo Dinámico Inteligente”; Código: PO-DI-012.

Los resultados del diseño y desarrollo:

- a) cumplen los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, especificados en las Instrucciones de Trabajo efectuadas en el levantamiento de la Información.
- b) proporcionan información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio relacionada con la “Generación del Modelo Dinámico Inteligente”.
- c) contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto y/o servicio, y
- d) especifican las características del producto y/o servicio que son esenciales para el uso seguro y correcto.

NOTA: La información para la producción y la prestación del servicio puede incluir detalles para la preservación del producto.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

En las etapas adecuadas, se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1)

- a) se evalúa la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e

b) identifican cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones incluyen representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Mantienen registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase 4.2.4). Esta revisión se efectúa a través del Procedimiento “Generación del Modelo Dinámico Inteligente”; Código: PO-DI-012.

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

En el procedimiento “Generación del Modelo Dinámico Inteligente”; Código: PO-DI-012, se documenta la forma en cómo se realiza la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Se mantiene registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Se realiza la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurar de que el producto y/o servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido Siempre que sea factible, la validación se completa antes de la entrega o implementación del producto y/o servicio. Se mantiene registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4). Esta validación se especifica en el procedimiento documentado “Generación del Modelo Dinámico Inteligente”; Código: PO-DI-012.

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo se identifican y se mantienen registros. Los cambios se revisan, verifican y validan, según sea apropiado, y se aprueban antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluyen la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto y/o servicio ya entregado. Se mantienen registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4). Se establece una base de datos “Control de Cambios en la Generación del Modelo Dinámico Inteligente”, elaborada en Microsoft Excel donde se registran los cambios que afectan a la realización del modelo electrónico.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V., se asegura de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados, mediante el procedimiento de Solicitud de Suministros PA-DA-011 y del Procedimiento; “Compras de Suministros; Código: PA-DA-001. El tipo y *el grado* del control aplicado al proveedor y al producto y/o

servicio adquirido dependen del impacto del producto y/o servicio adquirido en la posterior realización del producto y/o servicio o sobre el producto y/o servicio final.

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos. Se establecen los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación de los mismos. Se cuenta con el formato Evaluación de Proveedores código: FA-DA-044, en el cual se establecen los criterios de evaluación y re-evaluación. Se mantiene los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4).

7.4.2 Información de las compras

La información de las compras describe el producto y/o servicio a comprar, incluyendo cuando sea apropiado,

- a) los requisitos para la aprobación del producto y/o servicio, procedimientos, procesos y equipos,
- b) los requisitos para la calificación del personal, y
- c) los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V, se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor, esta información queda documentada en la Orden de Compra que se genera a través del sistema Compiere, la cual esta identificada en el procedimiento de Compras de Suministros, Código: PA-DA-001

7.4.3 Verificación de los productos comprados

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V, establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto y/o servicio comprado cumple los requisitos de compra especificados, a través del procedimiento de Entrada de Suministros PA-DA-016.

Cuando **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V** o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V** Establece en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto y/o servicio.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas mediante el procedimiento de Control y seguimiento de Proyectos PA-DN-021. Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto y/o servicio,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando es necesario,
- c) el uso del equipo apropiado,

- d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

Procedimiento Realización de Estimaciones; Código: PA-DC-019, Procedimiento Realización de Generadores; Código: PA-DC-020, Procedimiento Generación del Modelo dinámico Inteligente; Código: PO-DI-012 y Control de Cambio de proyectos, Código: PO-DN-032.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

En **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V** este requisito es una “Exclusión” ya que no se requiere de la validación de los procesos en virtud de que los productos y/o servicios pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado, **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V**, identifica el producto y/o servicio por medios adecuados, a través de toda la realización del producto y/o servicio.

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V, identifica el estado del producto y/o servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto y/o servicio.

En **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V** se realiza la identificación y trazabilidad del servicio a través del “Procedimiento Control y Seguimiento de Proyectos; Código: PA-DN-021, mediante el cual es posible conocer el estatus de los proyectos consolidados por la empresa y las etapas de realización de las tareas realizadas respecto a las programadas. Así también verificar la eficacia de las acciones correctivas y/o preventivas que se derivaron de posibles desviaciones o identificación de oportunidades de mejora o presentación de riesgos.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V** controla la identificación única del producto y/o servicio y mantiene los registros (véase 4.2.4).

NOTA: En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad.

7.5.4 Propiedad del cliente

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V** o estén siendo utilizados por la misma. **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V** identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierde, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuado para su uso se informará de ello al cliente y se mantendrán los registros. (Véase 4.2.4).

En **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.** la propiedad del cliente se traduce en aquellos proyectos que amparan el diseño y elaboración de los “Modelos Dinámicos Inteligentes” y que por sus propias características se debe respaldar, controlar y asegurar dicha información y sus componentes durante todas las etapas de realización de los diseños hasta la entrega de los mismos al cliente. Este requisito se cumple a través de la implementación de las Políticas de Seguridad de Acceso, Código: PLO-DT-002 y las Políticas de Respaldo y Recuperación de Sistemas; Código: PLO-DT-003.

NOTA La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.

7.5.5 Preservación del producto

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V., preserva el producto y/servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación se aplica también, a las partes constitutivas de un producto y/o servicio; En **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.** la preservación de los productos generados al cliente en materia de software se preservan a través de las Políticas de Seguridad de Acceso; Código: PLO-DT-002 y Políticas de Respaldo y Recuperación de Sistemas; Código: PLO-DT-003.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

En **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.** este requisito es una “Exclusión” ya que al proporcionar los servicios no se requiere controlar ningún dispositivo de seguimiento y de medición.

8 Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V. planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios, que:

- a) demuestra la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio,
- b) asegura la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto comprende la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.**, realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.**, determina los métodos para obtener y utilizar dicha información.

En **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.** en base a la naturaleza de los proyectos la satisfacción del cliente se alcanza conforme se logra el cumplimiento de los proyectos de acuerdo a las etapas programadas de ejecución de los proyectos en operación y consolidar el cobro de las estimaciones de acuerdo a los periodos determinados. Así también la obtención del “Finiquito” otorgado por el cliente al concluir el proyecto.

NOTA: El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.

8.2.2 Auditoría interna

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V. lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta norma mexicana y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.**, y
- b) se implementa y se mantiene de manera eficaz.

Se planifica un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se definen los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías, asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Se establece un procedimiento documentado “Auditorías Internas” Código: PP-DN-003, en donde se definen las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Se mantienen registros de las auditorías y de sus resultados (véase 4.2.4.)

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades

de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

NOTA Véase la norma NMX-CC-SAA-19011-IMNC para orientación

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V. aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

NOTA: Al determinar los métodos adecuados, la empresa considera el tipo y el grado de medición apropiado para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio y sobre la eficacia del sistema de gestión de calidad.

En **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.** el seguimiento y medición del proceso se lleva a cabo a través de verificar el cumplimiento de los objetivos de calidad y la eficacia en el logro del proceso estratégico. Este análisis se efectúa a intervalos periódicos conforme se evalúa el avance de los proyectos consolidados y en las reuniones de Revisión por la Dirección.

Cuando no se alcancen los resultados planificados, se lleva a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V. hace un seguimiento y medición de las características del producto y/o servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto y/o servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1).

En **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.** el seguimiento y medición del producto se efectúa a través del "Procedimiento Control y Seguimiento de Proyectos; Código: PA-DN-021 y se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto y/o servicio al cliente (véase 4.2.4).

La liberación del producto y/o servicio y la prestación del servicio al cliente no se llevan a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

8.3 Control del producto no conforme

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V., asegura de que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos **del producto**, se identifique y se controle para prevenir su uso o entrega no intencionados.

En **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.** se establece un procedimiento documentado "Control de Producto No Conforme; Código: PO-DN-026" el cual define los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

Así también, cuando sea aplicable trata los productos y/o servicios no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) toma acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autoriza su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) toma acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.
- d) tomando acciones apropiadas a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto y/o servicio no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se mantienen registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

8.4 Análisis de datos

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V. determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

En **Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V.** se realiza el análisis de datos a través del Tablero de Control de la empresa, el cual es revisado en las Reuniones de Revisión por la Dirección con el propósito de evaluar el cumplimiento de la Política de Calidad, Objetivos de Calidad y seguimiento de los proyectos consolidados.

El análisis de datos proporciona información sobre

- a) la satisfacción del cliente (véase 8.2.1),
- b) la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio (véase 8.2.4.)
- c) las características y tendencias de los procesos y de los productos y/o servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, (véase 8.2.3. y 8.2.4) y
- d) los proveedores (véase 7.4.)

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V. mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2 Acción correctiva

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V. toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Se establece un procedimiento documentado en el “Acciones correctivas; Código: PP-DN-004” el cual define los requisitos para:

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- b) determinar las causas de las no conformidades,
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) determinar e implementa las acciones necesarias,
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción preventiva

Optimus Sistemas Holísticos S.A. de C.V., determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Se establece un procedimiento documentado “Acciones Preventivas”, Código: PP-DN-025 para definir los requisitos.

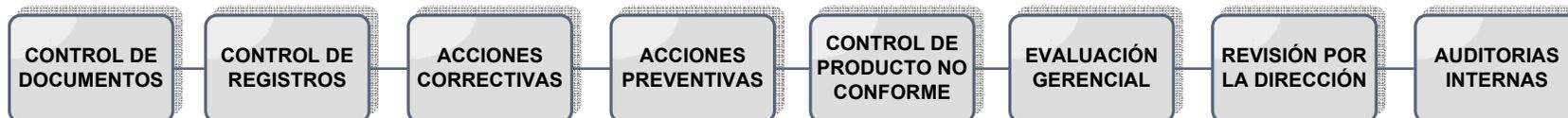
- a) determina las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) evalúa la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) determina e implementar las acciones necesarias,
- d) registra los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

MAPA ESTRATÉGICO DE PROCESOS

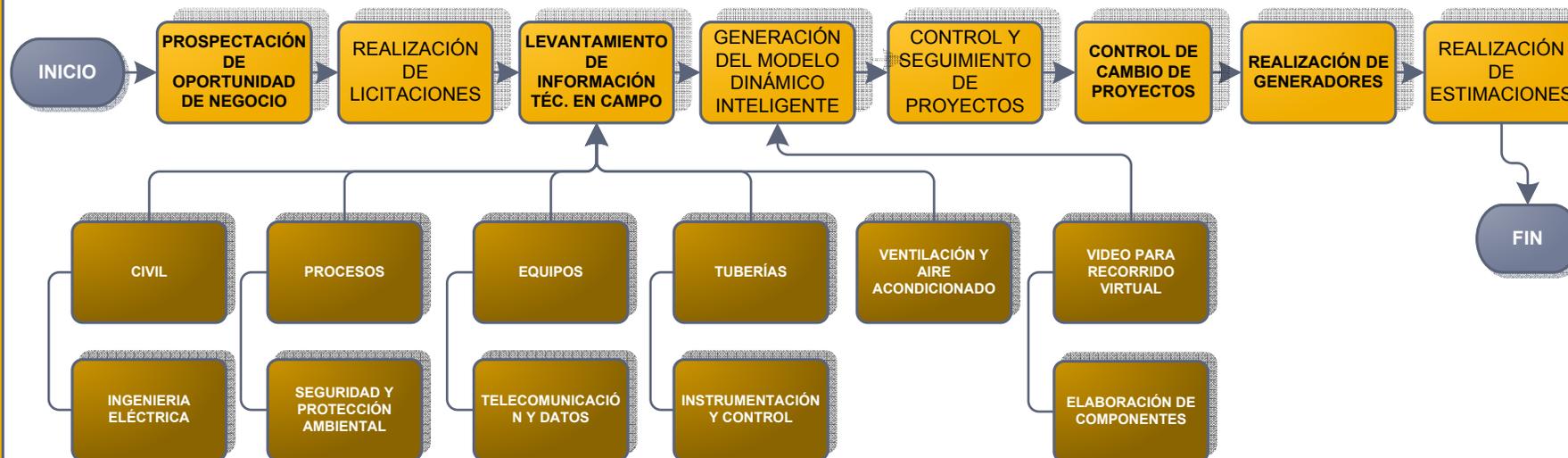
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

(ANEXO 1)

PROCESOS DEL SGC



PROCESO ESTRATÉGICO DE NEGOCIOS



PROCESOS DE APOYO ADMINISTRATIVO



