

MANUAL DE CALIDAD

VSM-MGC-GC-01
Rev. 2



VSM ORIGINAL
MEXICO

Elaboró/Fecha 25/02/2011	Revisó/Fecha 25/02/2011	Autorizó/Fecha 25/02/2011
 JORGE MENDEZ CASTILLO COORDINADOR SGC	 LUIS A. FLORES NAJERA GERENTE DE OPERACIONES	 CARLOS E. SALGADO GUTIERREZ GERENTE ADMINISTRATIVO

	MANUAL DE CALIDAD	Clave VSM-MGC-GC-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Revisión 2
		Página 2 de 17

PUNTO	TEMA	PAGINA
1	INTRODUCCION.	4
1.1	Propósito y alcance.	4
1.2	Términos y definiciones.	4
2	ANTECEDENTES Y POLÍTICA DE LA CALIDAD.	5-7
2.1	Antecedentes.	5
2.2	Misión, Visión y Valores.	5
2.3	Política de la calidad y Objetivos	6
3	ORGANIZACION.	7
3.1	Organigrama funcional.	7
4	NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	8-9
4.1	Requisitos generales.- Procesos.	8
4.2	Requisitos de la documentación.	9
4.2.1	Generalidades.	9
4.2.2	Manual del SGC.	9
4.2.3	Control de los documentos.	9
4.2.4	Control de los registros.	9
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.	9-11
5.1	Compromiso de la dirección.	9
5.2	Enfoque al cliente.	10
5.3	Política de la Calidad.	10
5.4	Planificación.	10
5.4.1	Objetivos de la Calidad.	10
5.4.2	Planificación del SGC	10
5.5	Responsabilidad, Autoridad y comunicación.	10
5.5.1	Responsabilidad y autoridad.	10
5.5.2	Representante de la dirección.	11
5.5.3	Comunicación interna.	11
5.6	Revisión por la dirección.	11
5.6.1	Generalidades.	11
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.	11-12
6.1	Provisión de recursos.	11
6.2	Recursos Humanos.	11
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación.	11
6.3	Infraestructura.	12
6.4	Ambiente de trabajo.	12



	MANUAL DE CALIDAD	Clave VSM-MGC-GC-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Revisión 2
		Página 3 de 17

7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.	12-15
7.1	Planificación de la realización del producto.	12
7.2	Procesos relacionados con el cliente.	12
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto.	12
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto.	13
7.2.3	Comunicación con el cliente.	13
7.4	Compras.	13
7.4.1	Proceso de Compras	13
7.4.2	Información de las compras	14
7.4.3	Verificación de los productos comprados.	14
7.5	Producción y prestación del servicio.	14
7.5.1	Control de la producción y prestación del servicio.	14
7.5.3	Identificación y trazabilidad.	15
7.5.4	Propiedad del cliente.	15
7.5.5	Preservación del producto.	15
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.	16-18
8.1	Generalidades.	16
8.2	Seguimiento y medición.	16
8.2.1	Satisfacción del cliente.	16
8.2.2	Auditoría Interna.	17
8.2.3	Seguimiento y medición del proceso.	17
8.2.4	Seguimiento y medición del producto.	17
8.3	Control de producto no conforme.	17
8.4	Análisis de datos.	17
8.5	Mejora	18
8.5.1	Mejora Continua.	18
8.5.2	Acción correctiva.	18
8.5.3	Acción preventiva.	18

	MANUAL DE CALIDAD	Clave VSM-MGC-GC-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Revisión 2
		Página 4 de 17

1. INTRODUCCIÓN.

1.1 Propósito y alcance.

El presente manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, el cual está basado en la norma internacional ISO 9001:2008, lo anterior con el fin de demostrar nuestra capacidad para proporcionar consistentemente productos que cumplan con los requisitos de nuestros clientes y con los objetivos establecidos en este manual.

El alcance de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad es:

" Asistencia Técnica y Administrativa para la Administración de Obras Públicas"

Se consideran como exclusiones los siguientes requisitos:

7.3 Diseño y desarrollo. La naturaleza de los productos obtenidos en los procesos que cubre el alcance de nuestro SGC, no considera un diseño y desarrollo en su elaboración.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. Vs México lleva a cabo un eficaz método de verificación previa a la entrega del producto al cliente, por lo que no es necesario realizar validaciones posteriores.

7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición. Vs México no requiere de dispositivos de seguimiento y medición para corroborar la conformidad de su producto.

Estas exclusiones no afectan la capacidad o responsabilidad para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.

1.2 Términos y definiciones.

Para un mejor entendimiento del presente manual, es aplicable el vocabulario de la norma internacional ISO 9000:2005, además los términos propios utilizados en nuestros procesos internos:

SATISFACCION DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

ALTA DIRECCION.- Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

PRODUCTO.- Producto resultante intencionado ó servicio proporcionado por VS MEXICO, S.A. de C.V.

PROCESO.- Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

	MANUAL DE CALIDAD	Clave VSM-MGC-GC-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Revisión 2
		Página 5 de 17

2. ANTECEDENTES Y POLÍTICA DE LA CALIDAD

2.1 Antecedentes.

VS MEXICO, S.A. DE C.V. fundada el 13 de Abril del 2007. Con la finalidad de apoyar a compañías, entidades y dependencias en materia de ingeniería de costos y administración de contratos.

2.2 Misión, Visión y Valores.

En VS MEXICO estamos consientes que para implementar el SGC es necesario definir el punto inicial estableciendo nuestra razón de ser, hasta donde queremos llegar estableciendo parámetros de comportamiento, mediante:

Nuestra Misión:

Brindar servicios que satisfagan a nuestros clientes mediante un trato personalizado, eficiente y con profesionalismo, para que alcancen los objetivos a través del correcto uso de la información aplicando la normatividad vigente.

Nuestra Visión:

Constituirnos líderes en consultoría administrativa en el sureste mexicano, comprometidos con nuestros clientes en la maximización de sus utilidades.

Nuestros Valores:

- ✓ Desempeño.
- ✓ Calidad
- ✓ Prestigio
- ✓ Servicio
- ✓ Confiabilidad
- ✓ Disponibilidad

Estos conceptos dan origen a la creación de nuestra Política de la Calidad.



	MANUAL DE CALIDAD	Clave VSM-MGC-GC-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Revisión 2
		Página 6 de 17

2.3 Política de la Calidad y Objetivos.

Política de Gestión Integral.

Nuestro compromiso es:
 Proporcionar servicios de calidad en materia de ingeniería de costos y administración de contratos, operando bajo un esquema de mejora continua de los procesos, los cuales garantizan la satisfacción de nuestros clientes, el cumplimiento con la legislación aplicable, acciones de prevención de la contaminación, daños, deterioro de la salud y seguridad de nuestro personal.

Objetivos de Gestión Integral

1. Mejorar el tiempo de entrega de Presupuestos y Ajuste de Costos.
2. Actualizar la competencia del personal que interviene en los procesos de la empresa.
3. Incrementar el nivel de satisfacción del cliente.
4. Promover los servicios de la organización, tanto en el ámbito nacional como internacional.
5. Implementar planes y programas para el uso controlado y responsable de los recursos naturales y la energía que utilizamos para realizar nuestro trabajo.
6. Reducir los peligros y riesgos en la realización de las actividades, así como, promover el cuidado y protección del medio ambiente.
7. Asegurar que nuestras actividades cumplan con la normatividad y reglamentos aplicables en materia ambiental, seguridad y salud en el trabajo.



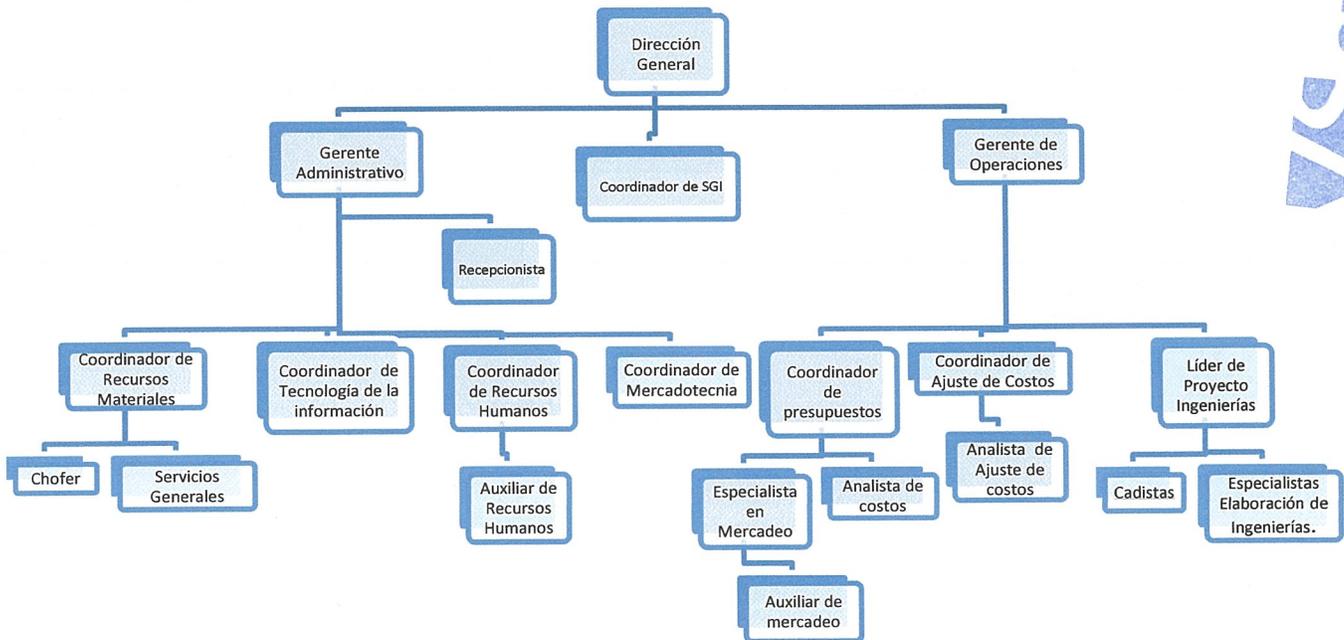


	MANUAL DE CALIDAD	Clave VSM-MGC-GC-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Revisión 2
		Página 7 de 17

3. ORGANIZACIÓN.

En VS MEXICO se define la estructura de cada uno de los puestos que participan en el SGC.

3.1 Organigrama funcional.



VS ORIGINAL
MEXICO

	MANUAL DE CALIDAD	Clave VSM-MGC-GC-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Revisión 2
		Página 8 de 17

4. NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

4.1 Requisitos generales. Procesos

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), está conformado por nuestro personal; la forma en que nos relacionamos, los procesos y los recursos que utilizamos para garantizar la calidad de nuestros servicios.

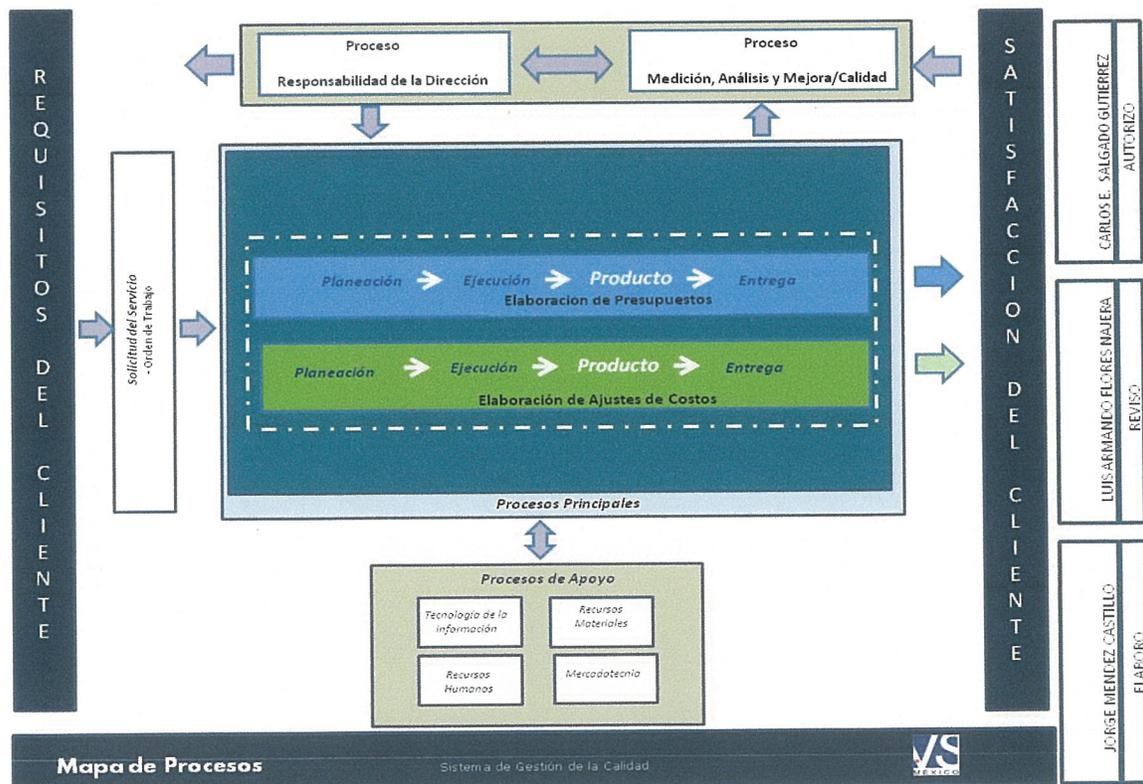
El SGC es aplicable en los siguientes procesos principales:

- ✓ Elaboración de Presupuesto
- ✓ Ajustes de Costos

Y los siguientes procesos de apoyo:

- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Recursos Materiales
- ✓ Tecnología de la Información.
- ✓ Mercadotecnia.

Los cuales quedan plasmados en el siguiente mapa de procesos: 



	MANUAL DE CALIDAD	Clave VSM-MGC-GC-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Revisión 2
		Página 9 de 17

4.2 Requisitos de la documentación.

4.2.1 Generalidades:

La documentación del SGC incluye:

- Declaración documentada de una Política de Calidad.
- Manual del sistema de gestión de la Calidad.
- Procedimientos documentados requeridos por la norma.
- Documentos necesarios por la organización (procedimientos e instructivos) para una eficaz Planeación, operación y control de procesos.
- Registros requeridos por la norma.

Dicha documentación se encuentra en original (papel), a resguardo del coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad y para consulta en la Carpeta electrónica del **SGC** localizada en el servidor.

4.2.2 Manual del SGC.

Se ha establecido el presente manual del SGC el cual incluye:

- El alcance del SGC y justificación de las exclusiones (véase 1.1).
- Referencia de los procedimientos documentados.
- Interacción de los procesos en el Mapa de Procesos (véase 4.1).

4.2.3 Control de los documentos.

Se ha establecido un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para el control de documentos **"VSM-PRO-GC-02"**.

4.2.4 Control de los registros.

Se ha establecido un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para el control de registro **"VSM-PRO-GC-03"**

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

5.1 Compromiso de la dirección.

La Dirección general mantiene un compromiso con el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de nuestro SGC. Este compromiso se manifiesta a través de las siguientes actividades:

- Le comunica continuamente al personal la importancia de cumplir los requisitos de los clientes, así como los reglamentarios y legales.

	MANUAL DE CALIDAD	Clave VSM-MGC-GC-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Revisión 2
		Página 10 de 17

- Establece y transmite la política de la Calidad y los objetivos de la calidad, de tal manera que sean comprendidos, implantados y mantenidos dentro de VS México, estas actividades las realiza a través de pláticas, trípticos, gafetes, etc.
- Realiza revisiones periódicas para verificar el cumplimiento con la norma, así como si se están cumpliendo los objetivos de la calidad. Reflejados por medio de minutas de revisión por la dirección.
- Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios.

5.2 Enfoque al cliente.

VS México se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplan, con el fin de lograr y aumentar la satisfacción del cliente. Para lograrlo VS México revisa constantemente los requisitos legales y reglamentarios del producto, como son la ley de obras públicas, su reglamento, políticas, bases y lineamientos.

5.3 Política de la Calidad.

La Dirección general se asegura de que la política de la Calidad, (véase 2.3), es adecuada para los propósitos de la organización.

Incluye un compromiso de cumplir los requisitos y de mejorar continuamente. La política es difundida a través de pláticas, gafetes, trípticos y el servidor interno de la compañía y es revisada para su continua adecuación.

5.4 Planificación.

5.4.1 Objetivos de calidad.

Se han definido los objetivos, (ver 2.3) y estos son congruentes a los propósitos de la organización y a la política de la Calidad, estos son difundidos por medio de pláticas, trípticos, gafetes y el servidor interno de la compañía y se someten a revisión por la dirección.

5.4.2 Planificación del SGC.

La Alta Dirección para la planificación del SGC ha considerado los requerimientos legales, contractuales y normativos para satisfacer los requisitos citados en el apartado 4.1 de este manual. Cuando estos requisitos cambian se realiza la revisión correspondiente para mantener la integridad del SGC.

5.5. Responsabilidad, Autoridad y comunicación.

5.5.1 Responsabilidad y autoridad.

Las responsabilidades están definidas y son comunicadas dentro de la organización mediante el documento **“Descripción de responsabilidades”**.

	MANUAL DE CALIDAD	Clave VSM-MGC-GC-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Revisión 2
		Página 11 de 17

5.5.2 Representante por la dirección.

La Alta Dirección ha designado al C. **Jorge Méndez Castillo** como representante de la dirección, función que desempeñara con independencia de otras responsabilidades.

5.5.3 Comunicación interna.

La Alta Dirección ha establecido métodos de comunicación interna apropiados para difundir la eficacia del SGC entre otros, a través de correos electrónicos, reuniones de trabajo y por medio del servidor interno de la Organización la cual se actualiza constantemente.

5.6 Revisión por la dirección.

5.6.1 Generalidades.

Se cuenta con un **“Programa Anual de Revisiones por la Dirección”** esto con el fin de revisar el SGC a intervalos planificados, los resultados de dichas revisiones se ven reflejados en minutas de revisiones.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

6.1 Provisión de recursos.

Durante las revisiones por la dirección se determinan y proveen oportunamente los recursos necesarios para:

- Implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia de nuestro SGC.
- Cumplir los requisitos de nuestros clientes para aumentar su satisfacción.

6.2 Recursos humanos.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.

El personal que realiza trabajos de Elaboración de Ajustes de Costos Art. 57 Fracc. I y II, así como la Elaboración de Presupuestos en la Organización, debe ser competente, esta se determina en la **“Descripción de Responsabilidades VSM-DDR-GC-01”** para lo cual se han considerando aspectos basados en educación, formación, habilidades y experiencia. En el proceso de formación se consideran dos aspectos: sus actividades específicas y formación para el SGC.

Se cuenta con una carpeta integrada con la formación y competencia de nuestro personal que integra el organigrama funcional de VS México, S.A. de C.V.

	MANUAL DE CALIDAD	Clave VSM-MGC-GC-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Revisión 2
		Página 12 de 17

6.3 Infraestructura

La organización ha determinado la infraestructura necesaria para lograr la conformidad y mantenerla en condiciones adecuadas de operación. La infraestructura cubre los siguientes aspectos:

- a) Edificios y espacios de trabajo.
- b) Equipos para los procesos. 

A cada uno de estos aspectos se les realiza el mantenimiento necesario “Programa anual de mantenimiento a infraestructura”, y “Programa de Mantenimiento a Equipos” para optimizar su rendimiento y tiempo de vida útil.

6.4 Ambiente de Trabajo.

El departamento de Recursos Materiales se encarga de proporcionar espacios confortables, iluminados y limpios.

7. Realización del Producto

7.1 Planificación de la realización del producto

La Organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto o prestación del servicio, plasmándolos en el “Mapa de Procesos.”

La planificación para la prestación del servicio es coherente con los requisitos establecidos por el cliente y la orden de trabajo interna, así como en los reglamentos y las leyes vigentes.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Elaboración de Ajustes de Costos:

- ✓ Revisar el contrato que presenta el cliente para determinar si se encuentra en la Frac. I o II del Art. 57 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con la misma y su Reglamento, así como en las políticas, bases y lineamientos de la Entidad o Dependencia.

Elaboración de Presupuesto:

- ✓ Revisar los alcances y catalogo de conceptos que presente el cliente.
- ✓ Las áreas involucradas aplican los requisitos legales y normativos aplicables a la prestación del servicio. Los cuales se encuentran almacenados en forma electrónica en el servidor.

	MANUAL DE CALIDAD	Clave VSM-MGC-GC-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Revisión 2
		Página 13 de 17

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

Las áreas involucradas en la realización del producto dentro del alcance del SGC establecen en los procedimientos operativos “VSM-PRO-OP-01, VSM-PRO-OP-02” Y “VSM-PRO-OP-03”, los requisitos relacionados con los servicios, y se aseguran de llevar a cabo la revisión previa a la aceptación de los trabajos y resolver las diferencias entre los requisitos del contrato o pedido y los requisitos del producto que el cliente proporciona, al igual que se lleva a cabo la solicitud de información al cliente para posteriormente dar paso a la generación de la orden de trabajo y VS México mantiene los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

7.2.3 Comunicación con el Cliente

VS México, determina e implementa distintos medios para la comunicación eficaz con sus usuarios, a través de: correo electrónico y/u oficios, que permitan hacer una retroalimentación a sus dudas con respecto al servicio, consultas sobre sus peticiones y modificaciones, en su caso.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de Compras

VS México se asegura que los productos adquiridos para la prestación del servicio cumplan con los requisitos solicitados en los formatos “REQUISICION” y “ORDEN DE COMPRA” y son verificados de forma física por el departamento de Recursos Materiales y/o los solicitantes. Que cumplan los siguientes criterios:

- ✓ Calidad del Producto o Servicio
- ✓ Cantidad de Producto
- ✓ Precio
- ✓ Tiempo de Entrega
- ✓ Servicio y Atención al Cliente

Para calificar, seleccionar y evaluar a los proveedores se utiliza el formato “**CRITERIOS DE EVALUACION Y RE-EVALUACION DE PROVEEDORES**” en función de su capacidad para suministrar productos y servicios adecuados que satisfagan las necesidades de los usuarios que los solicitan. Con base a la información que genera el análisis de los proveedores, se toman las acciones pertinentes y se conservan los registros correspondientes. Las re-evaluaciones se efectuarán anualmente.

	MANUAL DE CALIDAD	Clave VSM-MGC-GC-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Revisión 2
		Página 14 de 17

7.4.2 Información de las compras

Las necesidades de adquisiciones de VS México se transmiten a los proveedores por medio de una orden de compra, en esta se manifiestan y cuando sea apropiado:

- a) Los requisitos necesarios para que los bienes surtidos cumplan con los requerimientos de VS México.
- b) Que el personal del proveedor que atiende las órdenes de compra sea competente para esta operación.
- c) Los requisitos del SGC.

7.4.3 Verificación de los productos comprados.

Recursos Materiales coteja que el producto recibido cumpla con lo solicitado en la **Orden de Compra**, apoyándose en algunas ocasiones en forma conjunta con el área usuaria y en caso de que el proveedor no cumpla se realizará una devolución.

7.5 Producción y Prestación del Servicio.

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.

Las áreas involucradas de VS México en la realización del producto, planifican y llevan a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas como son:

- a) **La disponibilidad de la información que describe los requisitos del producto:** se captura y almacena la información que el cliente entrega en carpetas electrónicas las cuales se localizan en el servidor debidamente identificadas, permitiendo el acceso al personal involucrado en la realización del producto.
- b) **La disponibilidad de instrucciones de trabajo:** las áreas involucradas en el alcance del SGC cuenta con una carpeta en electrónico en el servidor, con los procedimientos operativos:

VSM-PRO-OP-01 PROCEDIMIENTO PARA AJUSTES DE COSTOS ART. 57 FRACC. I 

VSM-PRO-OP-02 PROCEDIMIENTO PARA AJUSTES DE COSTOS ART. 57 FRACC. II

VSM-PRO-OP-03 PROCEDIMIENTO PARA ELABORACION DE PRESUPUESTO.

Y los formatos aplicables. Así como la descripción de Responsabilidades **VSM-DDR-GC-01** de cada puesto.

- c) **El uso de equipo apropiado:** VS México cuenta con el equipo y tecnología apropiada para realizar las actividades relacionadas con la prestación del servicio.

	MANUAL DE CALIDAD	Clave VSM-MGC-GC-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Revisión 2
		Página 15 de 17

7.5.3 Identificación y Trazabilidad.

La organización identifica el producto mediante un número de orden de trabajo durante la realización del mismo, lo cual nos permite que sea posible rastrear el producto ante cualquier posible queja u otras necesidades.

7.5.4 Propiedad del Cliente

Se garantiza el resguardo de la información mediante un sistema de respaldo electrónico incremental el cual se actualiza diariamente y la confidencialidad a través de un Manifiesto que suscribe el personal que participan en los procesos, los cuales se encuentran debidamente resguardados en Recursos Humanos.

7.5.5 Preservación del producto.

La información que proporciona el cliente para la realización del producto (archivo electrónico o impreso) es debidamente identificada con el número del contrato u orden servicio y esta se encuentra almacenada en el servidor interno al cual solo tienen acceso los usuarios involucrados en el proceso.

8 Medición, Análisis y Mejora

8.1. Generalidades

VS México planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto.
- b) asegurarse de la conformidad del SGC.
- c) mejorar la eficacia del SGC.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del Cliente

VS México solicitará al cliente a través de la Coordinación de Mercadotecnia el llenado de **encuestas**. La información recabada será analizada para medir el grado de satisfacción y tomar las acciones pertinentes para mejorar el servicio.

	MANUAL DE CALIDAD	Clave VSM-MGC-GC-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Revisión 2
		Página 16 de 17

8.2.2 Auditoría Interna.

Se ha definido y documentado el procedimiento de **“Auditorías internas VSM-PRO-GC-04”** donde se establecen directrices para:

- A) Gestionar un programa de auditorías internas, especificando periodos de realización de las mismas considerando el estado e importancia de los procesos.

La finalidad de este programa de auditorías es determinar las fortalezas y debilidades del Sistema de gestión de la calidad mediante evidencia objetiva la cual permita determinar que se han cumplido los requisitos del sistema.

- B) La selección del equipo auditor de acuerdo al perfil de auditores, establecido por la Dirección General de VS México.
- C) Identificar las no conformidades y solicitar la toma de las acciones correctivas.
- D) Reportar a la Dirección General los resultados de las mismas.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Los procesos identificados cuentan con **“Indicadores de proceso con base en objetivos”**, estos son analizados en la revisión por la dirección para la medición de desempeño, cuando no se alcancen los resultados se realizarán las acciones correctivas según sean convenientes.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

VS México realiza el seguimiento y medición de las características del producto mediante el formato **“check list”** correspondiente a cada proceso para la liberación del producto.

8.3 Control del producto No Conforme

VS México establece el procedimiento **“Producto No Conforme VSM-PRO-GC-05”** para asegurarse de que el producto que no sea conforme se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencionada.

8.4 Análisis de Datos

La Dirección general recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC, al igual que los datos generados por los resultados del seguimiento y medición de los procesos.

VS ORIGINAL
MEXICO

	MANUAL DE CALIDAD	Clave VSM-MGC-GC-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Revisión 2
		Página 17 de 17

El análisis de datos proporciona información sobre:

- a) La satisfacción de los clientes.
- b) La conformidad con los requisitos del producto.
- c) Oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- d) Los proveedores

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora Continua

VS México busca incrementar la eficacia de los procesos mediante la identificación de áreas de oportunidad, estas mejoras quedan documentadas mediante el formato "Proyecto de mejora", para su seguimiento.

8.5.2 Acción Correctiva

Se ha definido y documentado el "**Procedimiento para acciones correctivas y preventivas VSM-PRO-GC-06**" para implementar acciones apropiadas a los efectos de las No conformidades encontradas.

8.5.3 Acción Preventiva

Se ha definido y documentado el "**Procedimiento para acciones correctivas y preventivas VSM-PRO-GC-06**" para implementar acciones apropiadas para prevenir la ocurrencia de No conformidades potenciales.

- **CONTROL DE CAMBIOS**

Revisión	Fecha Autorización	Descripción del cambio
0	12/04/2010	Emisión del documento
1	11/06/2010	1. Cambios en el número de objetivos de calidad. 2. Se elimina como Exclusión la cláusula 7.5.3 Identificación y trazabilidad. 3.- En el mapa de procesos principal se define a las Áreas de apoyo como Áreas de procesos.
2	25/02/2011	Cambios en el contenido: 1.- Proceso de compras 7.4.1 se establece la periodicidad de las reevaluaciones. 2.- Satisfacción del cliente 8.2.1. La Coordinación de mercadotecnia se hará cargo de las encuestas y el análisis de las mismas. 3.- Se modifica el organigrama se integran nuevos puestos y un departamento. 4.- Cambios en la política de calidad y objetivos. 5.- Se modifica el mapa de procesos principal.

