
TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO

**DESARROLLO DE MANUAL DE AUDITORÍA EN BASE A LA NORMA ISO
9001:2015 EN EL ÁREA DE PRINTS EN GRUPO TEXTIL PROVIDENCIA S.A
DE C.V**

TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**PRESENTA:
MAURICIO MUÑOZ HERNANDEZ**

**NOMBRE DEL ASESOR:
DR. JORGE LUIS CASTAÑEDA GUTIÉRREZ**



APIZACO, TLAX., MAYO 2025



Instituto Tecnológico de Apizaco

Ingeniería Industrial

Apizaco, Tlax. 30/abril /2025

Asunto: Liberación de Proyecto para Titulación Integral

ISRAEL JORGE SÁNCHEZ SÁNCHEZ
JEFE DE LA DIVISION DE ESTUDIOS PROFESIONALES
PRESENTE

Por este medio le informo que ha sido liberado el siguiente proyecto para la Titulación integral:

Nombre del Egresado:	MAURICIO MUÑOZ HERNANDEZ
Carrera:	INGENIERÍA INDUSTRIAL
No. De control:	20370065
Nombre del proyecto:	"DESARROLLO DE MANUAL DE AUDITORÍA EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 EN EL ÁREA DE PRINTS EN GRUPO TEXTIL PROVIDENCIA S.A. DE C.V"
Producto:	TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL

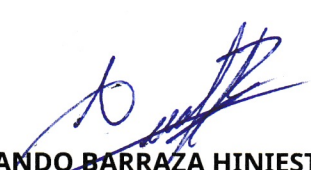
Agradezco de antemano su valioso apoyo en esta importante actividad para la formación profesional de nuestros egresados.

ATENTAMENTE

EXCELENCIA EN EDUCACION TECNOLÓGICA. ®
Pensar para Servir, Servir para Triunfar®



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
TECNOLÓGICO NACIONAL
DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO
DEPARTAMENTO DE
INGENIERÍA INDUSTRIAL


ARMANDO BARRAZA HINIESTA
JEFE DE DEPTO. INGENIERÍA INDUSTRIAL


JORGE LUIS CASTAÑEDA GUTIÉRREZ
ASESOR INTERNO

c.c.p._Div. Est. Prof. (interesado)
c.c.p._Archivo



2025
Año de
**La Mujer
Indígena**

Av. Instituto Tecnológico No. 418, San Andrés Ahuashuatepec,
Municipio de Tzompantepec, Tlaxcala, Mex. C.P. 90491 Tel. (241)
4172010 Ext. 144. e-mail: subplan@apizaco.tecnm.mx | tecnm.mx |





Educación

Secretaría de Educación Pública



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



Instituto Tecnológico de Apizaco
División de Estudios Profesionales

Tzompantepec, Tlaxcala, 20/mayo/2025

MUÑOZ HERNANDEZ MAURICIO
EGRESADO DE LA CARRERA DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL.
CON NÚMERO DE CONTROL 20370065.
PRESENTE.

Por este medio, me permito informar a usted que por aprobación de la comisión revisora asignada para valorar el trabajo que mediante la opción TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL y cuyo tema es: DESARROLLO DE MANUAL DE AUDITORÍA EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 EN EL ÁREA DE PRINTS EN GRUPO TEXTIL PROVIDENCIA S.A DE C.V. conforme a lo establecido en el procedimiento para la obtención del Título Profesional en el Instituto Tecnológico, la División de Estudios Profesionales a mi cargo le otorga la:

AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

Debiendo entregar 2 USB del mismo, apropiadamente empastados, a la brevedad, para presentar su Acto de Recepción Profesional.

Sin otro particular por el momento me despido.

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica®
Pensar para Servir, Servir para Triunfar®



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
TECNOLÓGICO NACIONAL
DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO

DIVISIÓN DE
ESTUDIOS PROFESIONALES

ISRAEL JORGE SÁNCHEZ SÁNCHEZ
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

ccp. Archivo
ijss/Gsc*



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. Instituto Tecnológico No. 418, San Andrés Ahuashuatepec,
Municipio de Tzompantepec, Tlaxcala, Mex. C.P. 90491 Tel. (241) 4172010
Ext. 304, e-mail: dep_titulacion@apizaco.tecnm.mx | apizaco.tecnm.mx



AGRADECIMIENTOS

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a quienes hicieron posible la culminación de este proyecto.

Agradezco a mi tutor el Dr. Jorge Luis Castañeda Gutiérrez por su orientación, apoyo constante y valiosos consejos durante todo el desarrollo del proyecto. Su experiencia y dedicación han sido fundamentales para alcanzar este objetivo. A mi asesor externo y a Grupo Textil Providencia por brindarme la oportunidad.

A mis compañeros de estudio, les agradezco por su colaboración, espíritu de equipo y amistad. Su compromiso y aportaciones fueron cruciales para el éxito en cada desafío. A mi pareja por estar siempre presente y motivarme a terminar cada paso que doy.

Especialmente a mis padres a quienes agradezco su cariño, su apoyo moral de cada día y motivación constante. Me dieron la fortaleza para poder lograrlo y seguir aprendiendo cada día, sin el sacrificio que hicieron cada día no estaría donde estoy ahora, gracias por brindarme por darme esta oportunidad.

Gracias a todos por hacer realidad este sueño y por ser parte de este importante capítulo de mi vida.

Contenido

AGRADECIMIENTOS.....	2
RESUMEN.....	6
1. PLANIFICACION DEL PROYECTO.....	7
1.1. INTRODUCCION	7
1.2. DESCRIPCION DEL PUESTO Y ACTIVIDADES DEL AREA DE TRABAJO DEL ESTUDIANTE.	8
1.3. NOMBRE DE LA EMPRESA	8
1.4. UBICACIÓN DE LA EMPRESA	8
1.5. MISION Y VISION.....	10
1.6. POLITICA DE CALIDAD Y VALORES	10
1.7. PROBLEMAS PARA RESOLVER, PRIORIZANDOLOS	11
1.8. OBJETIVOS.....	11
1.9. JUSTIFICACION	12
2. MARCO TEORICO	12
2.1. DEFINICION MARCO TEORICO	12
2.1.1. MULTIPLES FUNCIONES	12
2.2. MEJORA CONTINUA	13
2.3. GESTIÓN DE LA CALIDAD	14
2.4. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	14
2.5. ISO 9001:2015.....	15
2.6. CERTIFICACIÓN ISO 9001.....	16
2.7. AUDITORÍA ISO 9001:2015.....	16
2.8. NIVELES DE AUDITORIAS.....	16
3.1 ANTECEDENTES	17
3.1 ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE ESTANDARIZACION	17
3.2 SERIE ISO 9000.....	18
3.3 Serie ISO 14000	18
3.4 SERIE ISO 19000.....	19
3.5 SERIE ISO 27000	20
3.6 SERIE ISO 31000	20
4.1 PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.	21
5.DESARROLLO	21

5.1 IDENTIFICACIÓN, MAPEO, ANÁLISIS Y MEJORA DE PROCESOS	21
5.1.2 MAPEO DE PROCESOS	22
5.1.3 MANUAL DE CALIDAD	25
5.1.4 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	25
5.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	26
5.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	26
6 LIDERAZGO	28
6.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	28
6.2 POLÍTICA DE CALIDAD	28
6.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	29
7 PLANIFICACIÓN	29
7.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	29
7.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.....	29
7.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.....	30
8 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	30
8.1 GENERALIDADES.....	30
8.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES	30
8.3 COMPETENCIA	31
8.4 CONCIENCIA	31
8.5 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	31
8.6 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	34
9 OPERACIÓN	34
9.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	34
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	35
9.3.1 GENERALIDADES.....	35
9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	35
9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	35
9.4 IDENTIFICACIÓN Y RASTREABILIDAD DEL PRODUCTO.....	36
9.5 CONTROL DE PROCESO	36
9.6 PRODUCTO SUMINISTRADO POR EL CLIENTE	37
9.7 LOS DOCUMENTOS DE COMPRAS	37
9.8 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	38

9.8.1 CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD	39
10.1 GENERALIDADES.....	40
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.....	40
10.3 MEJORA CONTINUA	40
6.CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y EXPERIENCIA LABORAL ADQUIRIDA.....	42
7.FUENTES DE INFORMACION.	42
8. ANEXO 1	43

RESUMEN

Más de 60 años como líder en la fabricación de textiles en América con la empresa matriz Grupo Providencia. Este Proyecto se realiza dentro de las instalaciones de grupo Textil Providencia. Enfocado especialmente al área de Prints (Impresión digital).

Providencia Prints y su fundación hace 10 años y trabajando con impresión digital combinando tecnología, procesos, innovación y recursos humanos para garantizar la calidad y la satisfacción total del cliente, propone soluciones que ayudan a diferentes factores, moda, calzado, hogar, publicidad, automotriz etc. Pioneros en la impresión digital en México y América Latina ofrecemos diferentes soluciones siempre enfocadas en las necesidades de cada uno de nuestros clientes.

IMPRESIÓN DIGITAL

10 años trabajando con impresión digital combinando tecnología, procesos, innovación y recursos humanos para garantizar la calidad y la satisfacción total del cliente.

SERVICIO DE DISEÑO

Si no cuentas con tu propio departamento de diseño ponemos el nuestro a tu disposición para todos tus proyectos, sin costo adicional.

SUBLIMACIÓN

Ofrecemos servicio de sublimación, el cual se desarrolla en nuestras calandras Monti Antonio, brindándote la mejor calidad del mercado.

Como departamento de control de calidad y procesos nos aseguramos de la calidad de producto/proceso desde inicio a fin. Empezando desde el área de tejido Raschel, pasando por acabado raschel (se garantiza, evalúa y se manda tela específicamente para cada programa, cuidando medida y tipo de tela.) Pasamos por diferentes donde la tela se va evaluando en cuanto a medida, tono de color, costuras, diseños, empaque, textura, suavidad, peso(gramaje). Todos y cada uno de nuestros procesos son supervisados y controlados por nuestros compañeros del departamento de calidad y trabajando en equipo junto con otras áreas se asegura que cada pieza cumpla con los estándares establecidos por el cliente.

1. PLANIFICACION DEL PROYECTO

1.1. INTRODUCCION

Como parte de la mejora continua dentro de la empresa es necesario estar en constante cambio acerca de los planes de auditoría y hacer más eficaz y eficiente los procesos para la acreditación.

Para ello se propone elaborar un Manual de Auditoría que sirva como guía integral para los procesos de auditoría externa en base a la Norma ISO 9001:2015 asegurando que Prints cumpla con los requisitos de determinada norma. Y en conjunto asegurar la eficacia, consistencia y transparencia en la evaluación de los controles internos y el cumplimiento de políticas y normativas establecidas.

Buscando, analizando y seleccionando la información requerida en la norma oficial de la ISO 9001:2015, en registros de auditorías pasadas del área de Prints y en sitios web confiables.

Este proyecto se realizó dentro Grupo Textil Providencia, específicamente en el área de Prints con ayuda del departamento de control y calidad de procesos, en el domicilio del estudiante y en el instituto tecnológico de Apizaco.

Se culmina el proyecto presentando un manual que sirve como guía y ayudando a agilizar el proceso de auditoria donde se aborda de manera digerible lo más sobresaliente de dicha norma.

1.2. DESCRIPCION DEL PUESTO Y ACTIVIDADES DEL AREA DE TRABAJO DEL ESTUDIANTE.

- Supervisar que el producto cumpla con las normas de calidad y seguridad establecidas.
- Revisar que los productos y procesos cumplan con los lineamientos fijados por la empresa.
- Comprobar, validez y examinar muestras.
- Llevar a cabo las inspecciones requeridas.
- Realizar registros de pruebas e inspecciones.
- Gestionar, planificar y controlar las actividades de fabricación para tener eficiencia en el resultado final del producto.
- Evaluar aquellos productos que tengan algún detalle y analizar cual es la razón de la falla dando solución.

1.3. NOMBRE DE LA EMPRESA

Nombre de la empresa: Grupo Textil Providencia S.A de C.V

1.4. UBICACIÓN DE LA EMPRESA

MACRO UBICACIÓN: México, América del Norte.

<https://www.google.com.mx/maps/place/Grupo+Textil+Providencia/@51.5652218,-136.6311345,3z/data=!4m6!3m5!1s0x85cfdee2dd32cf1f:0x5a0fc9362a3c07fc!8m2!3d19.3347149!4d-98.189682!16s%2Fg%2F11c0xs6lp1?entry=ttnu>

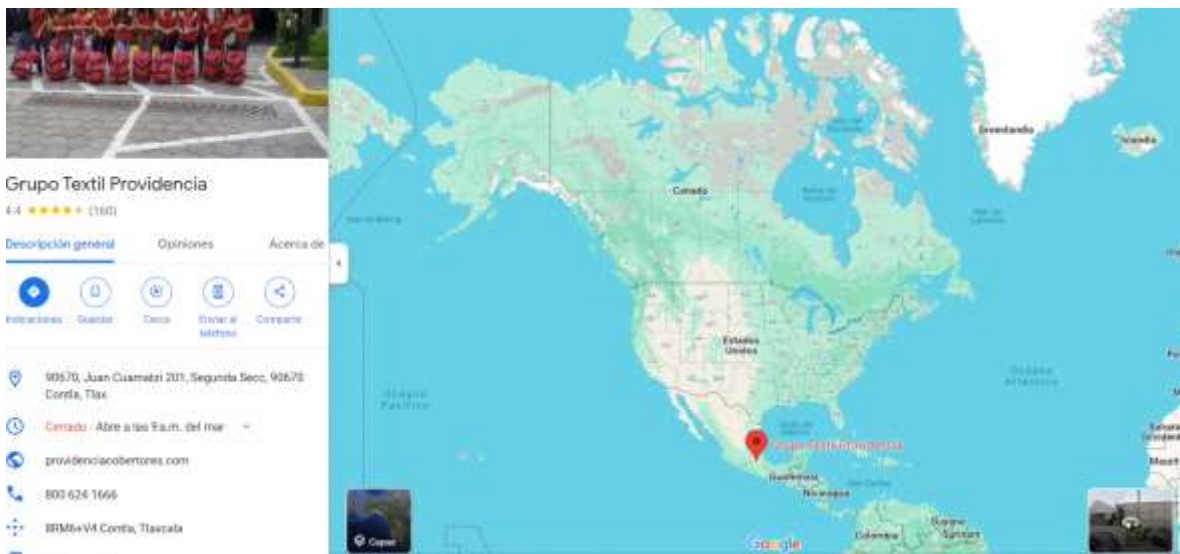


Imagen 1. Macro Ubicación, Google Maps.

MEDIA UBICACIÓN: Tlaxcala, México.

<https://www.google.com.mx/maps/place/Grupo+Textil+Providencia/@23.4162821,-108.5422427,5.28z/data=!4m6!3m5!1s0x85cfdee2dd32cf1f:0x5a0fc9362a3c07fc!8m2!3d19.3347149!4d-98.189682!16s%2Fg%2F11c0xs6lp1?entry=ttu>

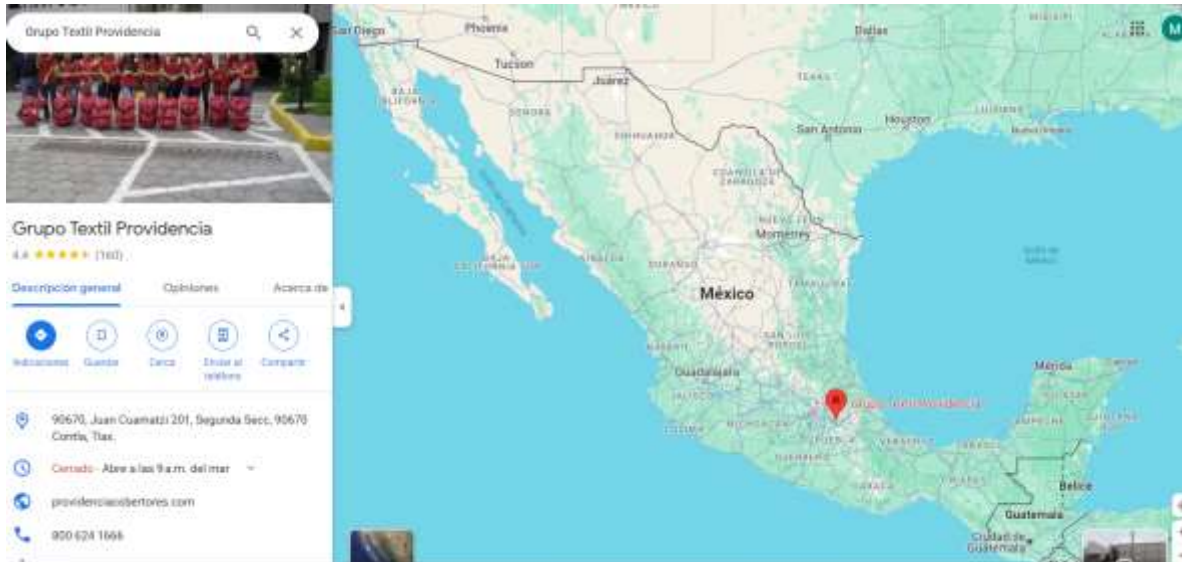


Imagen 2. Media Ubicación, Google Maps.

MICRO UBICACIÓN: Avenida Juan Cuamatzi S/N, Contla de Juan Cuamatzi, Tlaxcala.

<https://www.google.com.mx/maps/place/Grupo+Textil+Providencia/@19.3723997,-98.2739644,12.19z/data=!4m6!3m5!1s0x85cfdee2dd32cf1f:0x5a0fc9362a3c07fc!8m2!3d19.3347149!4d-98.189682!16s%2Fg%2F11c0xs6lp1?entry=ttu>

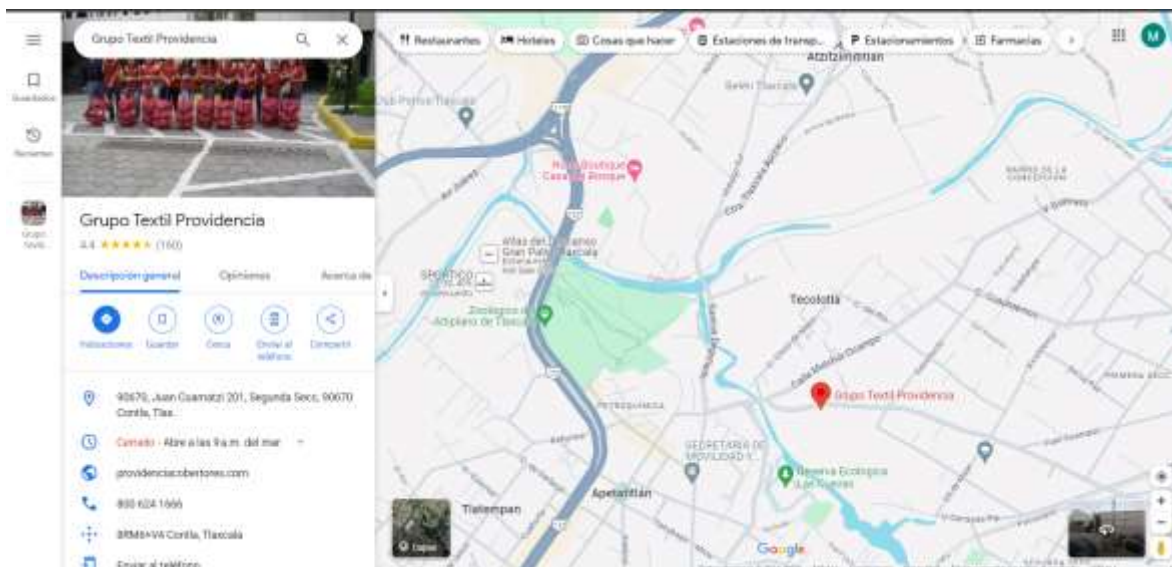


Imagen 3. Micro Ubicación, Google Maps.

1.5. MISION Y VISION

Misión:

Cumplir con los requerimientos de nuestros clientes internos y externos, mediante una comunicación efectiva y con el compromiso de hacer nuestro trabajo bien desde la primera vez y para siempre.

Visión:

Ser una empresa altamente productiva y competitiva a nivel mundial en la elaboración de cobertores, edredones y artículos de cama.

1.6. POLITICA DE CALIDAD Y VALORES

Política de calidad:

Es compromiso común de los integrantes del Grupo Textil Providencia, el de trabajar con un Sistema de Calidad que establezca procesos de mejora continua, para la producción de cobertores, edredones y artículos de cama, innovando y desarrollando productos competitivos, con la mejor calidad que nuestros clientes se merecen, cumpliendo con aspectos en seguridad, legalidad y medio ambiente.

Valores:

- Colaboramos con responsabilidad
- Valoramos el respeto
- Multiplicamos la eficiencia
- Trabajamos con integridad
- Buscamos la empatía

- Servimos con pasión
- Forjamos el compromiso

1.7. PROBLEMAS PARA RESOLVER, PRIORIZANDOLOS

Dado a la mala imagen ante los clientes por malos resultados como empresa se busca mejorar la satisfacción de los mismos, así como a partes interesadas.

Debido a una mala planeación y administración no se han cumplido de manera eficiente los lotes de entrega con los clientes lo que ha causado multas y penalizaciones, por ello se busca con el SGC garantizar el proceso de principio a fin sin interrupciones. como requisitos primordiales se debe asegurar cumplir con la consistencia de calidad de nuestros productos, así como cualquier requisito legal o reglamentario.

1.8. OBJETIVOS

General:

Elaborar un Manual de Auditoría que sirva como guía integral para los procesos de auditoría externa en base a la Norma ISO 9001:2015 asegurando que Prints cumpla con los requisitos de determinada norma. Y en conjunto asegurar la eficacia, consistencia y transparencia en la evaluación de los controles internos y el cumplimiento de políticas y normativas establecidas.

Específicos:

Evaluación de la Situación Actual:

Después de realizar la auditoría en el área de Prints identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en relación con los requisitos de la norma.

Análisis de Requisitos ISO 9001:2015:

Realizar una revisión detallada de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, identificando aquellos que son aplicables al área de Prints en Grupo Textil Providencia S.A de C.

Implementación Piloto:

Realizar una fase piloto de implementación del Manual de Auditoría en una sección específica de Prints para evaluar su efectividad y realizar ajustes según sea necesario.

1.9. JUSTIFICACION

Facilitar la revisión del sistema de gestión de calidad conforme a la normativa ISO 9001:2015 y fomenta la mejora continua. El Manual de Auditoría será una herramienta clave para identificar áreas de oportunidad, garantizando que las prácticas en Prints evolucionen y se optimicen constantemente, así como agilizando los preparativos de documentación para futuras Auditorías.

Para tener una implementación eficiente se requiere tener auditorías de primero, segundo y tercer nivel para apegar estrictamente las auditorías con un manual de auditoría.

un manual de auditoría es una herramienta clave es por ello y de acuerdo con la omisión en la empresa se omite contar con un manual de auditoría por ello es necesario la elaboración y la implementación de un manual de auditoría para que garantice las buenas prácticas de calidad en Prints y se optimicen constantemente los procesos.

Gracias al manejo del sistema de Gestión de Calidad de la organización se demuestra la capacidad que tiene para proporcionar de forma coherente productos que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables. También ofrece la posibilidad de cumplir con clientes que, cada vez más, requieren proveedores certificados y a la vez aumentar la posibilidad de incrementar sus ventas para ampliar su mercado, mejorar los sistemas de calidad propios, así como la documentación y los proveedores en cuanto a desempeño, e igualmente generar una mayor confianza entre proveedores y clientes.

Esta norma internacional ISO 9001:2015 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implanta y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, basado a su vez en el ciclo de mejora continua PDCA (Planificar, Hacer, Comprobar, Actuar).

2. MARCO TEORICO

2.1. DEFINICION MARCO TEORICO

El marco encuadra una pintura, la ubica, la contiene, le da un centro, la hace relevante. Análogamente, un marco teórico es lo que encuadra, contiene, ubica y hace relevante el sentido del problema. Una teoría, en cuanto permite describir, comprender, explicar e interpretar los problemas, les da a los mismos un marco.

2.1.1. MULTIPLES FUNCIONES

Posibilita describir los problemas en las investigaciones. No hay problema sino en referencia a una idea, a una expectativa: algo es problema cuando entra en conflicto con lo que esperábamos que sucediera: eso que esperábamos que sucediera es la teoría previa más o menos explícita que tenemos. Dado que la teoría

vieja no parece explicar el problema, nos urge inventar otra. Por ello, el marco teórico también es llamado “marco referencial”: el problema tiene sentido en referencia a una teoría.

Marco teórico como instrumento. El marco teórico se convierte, de este modo, en un instrumento fundamental para el análisis de los problemas. El análisis (des – ato) implica considerar separadamente las partes (abstraer); al considerarlas en función de una totalidad, el análisis se enriquece luego con la síntesis (en la que las partes encuentran la composición).

Integrador. El marco teórico cumple, además, la función de ser eje integrador de todo el proceso de investigación. Sin el marco teórico no tiene sentido el problema ni se puede proceder a elaborar un diseño metodológico con el cual probar las hipótesis.¹

2.2. MEJORA CONTINUA

Se puede definir como una actividad recurrente destinada a aumentar la capacidad para cumplir los objetivos y expectativas de las organizaciones. La mejora continua debe alcanzar a todos los campos (los productos, la eficiencia de los recursos y los procesos, etc.).

El concepto de mejora continua guarda relación con el hecho de que nada puede considerarse como algo terminado o mejorado en forma definitiva. Por un lado, aunque la excelencia no sea alcanzable, su búsqueda permitirá al menos ser mejor que la competencia. Por otro lado, la realidad es cambiante: la demanda del mercado, los productos comercializados, los medios productivos (materias primas, maquinaria o mano de obra), y los procesos. En consecuencia, se está siempre en un proceso de desarrollo y cambio, con posibilidades de mejorar. En la medida que el desarrollo y cambio no paran, se requiere que la mejora sea continua, es decir, un ciclo interrumpible.

Lo deseable es mejorar un poco cada día, y convertirlo en un hábito, en vez de dejar las cosas tal como están, o abordar mejoras ocasionalmente, sin regularidad y con altibajos. Lo peor es un rendimiento irregular. Cuando se detecta un problema, la solución ha de ser inmediata. Su demora podría ocasionar consecuencias indeseadas.

La mejora continua requiere el liderazgo de la dirección, la centralización de su gestión, la implantación de un Sistema (objetivos, organización, procedimiento y

¹ Evandro Agazzi, Temas y problemas de filosofía de la física (Barcelona: Herder, 1998), 58.

metodología, planificación, etc.), la formación y motivación continua de la organización, y la participación de todas las personas.²

2.3. GESTIÓN DE LA CALIDAD

El enfoque técnico de la calidad, bien plasmado en el control estadístico de procesos, parte de un concepto de la Gestión de la Calidad como una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos. Aunque superada, esta aproximación ha sido útil para crear una caja de herramientas que los enfoques posteriores no han cesado en enriquecer. Las últimas aproximaciones encuadradas en el enfoque técnico (el aseguramiento de la calidad y el enfoque japonés) son las primeras en advertir la insuficiencia de este concepto, limitado a proyectos y programas con fines puntuales y discontinuos sin un enfoque directivo claramente articulado que los ampare, sentando los pilares del enfoque sistémico de la Gestión de la Calidad, que la asimila a un nuevo paradigma de la dirección de organizaciones. Los desarrollos de las visiones cultural y humana de la Gestión de la Calidad han robustecido esta comprensión de la función, ampliamente difundida en la literatura y en los expertos. De hecho, es la doble dimensión de la GCT como estrategia y como proceso la que permite deslindar su vocación de cambio organizativo y cultural que la dota de continuidad, y su plasmación concreta en cada momento en proyectos y programas puntuales.

La Gestión de la Calidad no es solamente un sistema de dirección que impregna la práctica de gobernar las organizaciones con una cierta filosofía, y que debe pues penetrar en la conducta de todo un equipo directivo. También es una función de la dirección, que se agrega a otras existentes anteriormente, como la gestión comercial, la gestión de las operaciones o la gestión de la innovación.

La norma ISO 8402 (UNE 66001) define la Gestión de la Calidad desde esta óptica, concibiéndola como un «aspecto de la función general de la gestión que determina y aplica la política de la calidad». Igualmente, la ISO 9001:2000 (punto 0.2) indica que «la gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión». Incluso la norma SGE 21:2005 –Sistema de la Gestión Ética y Socialmente Responsable– presenta dicho sistema como una parte del sistema de gestión de la organización y una extensión del Sistema de Gestión de la Calidad.³

2.4. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad se basa en los requisitos que establece la norma ISO9001 versión 2015. La filosofía de la norma es la de la

² López Lemos, Paloma (2016). Herramientas para la mejora de la calidad. Madrid, FC Editorial.

³ Camison, Cesar. (2006). *GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS, ENFOQUES, MODELOS Y SISTEMAS*. PEARSON, PRENTISE HALL. Madrid, España.

mejora continua. En la versión de la norma 2008 hacía mucho foco en el enfoque por procesos y en esta versión 2015 el pensamiento es basado en riesgos.

Como indica la Imagen 1, la mejora continua está relacionada en la planeación de las actividades de mejora, en el hacer esos cambios, en verificar como nos fue con los cambios realizados, como fueron los resultados y actuar en consecuencia para volver a ajustar y planear nuevamente nuevos cambios y de esta manera ir hacia la mejora continua en estos procesos de mejora.

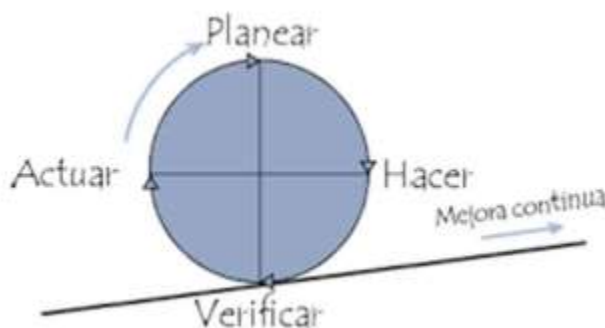


Imagen 4: Ciclo PHVA; Planificar, Hacer, Verificar, Actuar

Básicamente la implementación de las normas planifica y realiza la documentación del sistema de gestión de calidad. Armar la documentación del sistema de calidad significa definir el alcance del proceso, quiénes son los responsables, como es nuestro contexto de trabajo interno/externo y cómo afecta al proceso. También consiste en detectar cuáles son las partes interesadas o actores del proceso que intervienen en nuestras actividades, ver y gestionar justamente las actividades que realizamos, controlar y realizar el correspondiente seguimiento.

En nuestro caso el superior ha definido la política de calidad y los objetivos estratégicos y nosotros como procesos vamos a definir nuestros objetivos específicos que van a estar alineados con los objetivos estratégicos.

Familias de ISO

2.5. ISO 9001:2015

La ISO 9001 es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente.

El sistema de gestión de calidad se basa en la norma ISO 9001, las empresas se interesan por obtener esta certificación para garantizar a sus clientes la mejora de sus productos o servicios y estos a su vez prefieren empresas comprometidas con la calidad. Por lo tanto, las normas como la ISO 9001 se convierten en una ventaja competitiva para las organizaciones.

2.6. CERTIFICACIÓN ISO 9001

La certificación ISO 9001 es un sello de excelencia en gestión de calidad, que abarca desde la optimización de procesos hasta el aumento de la satisfacción del cliente. Esta certificación demuestra el compromiso de una organización con los estándares más altos en sus operaciones y servicios, promoviendo una cultura de mejora continua. Las empresas que logran esta acreditación se destacan por su capacidad para cumplir y superar las expectativas de sus clientes, asegurando así una ventaja competitiva en el mercado. La implementación efectiva de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también optimiza la gestión de recursos, minimiza errores y fortalece las relaciones con los clientes.

2.7. AUDITORÍA ISO 9001:2015

La ISO 9001:2015 define a la auditoría como *“Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría.”*

Es decir, es una inspección que se realiza de manera metódica para decidir si lo que se hace y sus resultados obtenidos con respecto a la calidad se cumplen.

Por que si al realizar una auditoría se obtienen resultados en los cuales no se cumple lo definido previamente, se deben tomar medidas para realizar cambios que ayuden al cumplimiento de los objetivos.

Por lo tanto, nos permite detectar oportunidades de mejora dentro de la organización con respecto a todo lo relacionado con el Sistema de Gestión implantado (calidad, medio ambiente, etc.)

2.8. NIVELES DE AUDITORIAS

Auditoría Interna

La empresa u organización se audita a si mismo usando los recursos internos de la organización u empresa a contratar un auditor externo para auditorías internas. Esta es la auditoría considerada más importante. Requieren que la empresa misma evalúe su sistema y prevé la información necesaria a la dirección de la empresa. El tipo de auditoría puede ser de adecuación y/o cumplimiento. Se conoce también como Auditoría por "Primeros"...

Auditoría Externa

Una organización, con interés, en el producto o servicio, evalúa a otra tal como cuando su organización evalúa a un contratista o proveedor o cuando su cliente le audita el sistema. El tipo de auditoría puede ser adecuación y/o cumplimiento. Auditoría por "Segundos "

- Cliente

- Comprador
- Proveedor

Auditoria por Producto/ Proceso

Estas se pueden considerar como auditorías verticales a auditar la estructura que hace un producto o servicio en específico. Estas son aplicables a la auditoría de un proyecto o contrato. Aplican muy bien a la auditoría de software, porque es típico en la estructura interna.

Aplica cuando la empresa, cliente o usuario adquiere solamente un producto/servicio o cuando un producto en específico esta siendo considerado (durante la revisión del contrato). También aplican a organizaciones o empresas pequeñas donde cada aspecto de un sistema muy posiblemente será auditado. Es el tipo de auditoría propicia para un plan de calidad.

3.1 ANTECEDENTES

3.1 ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE ESTANDARIZACION

La Organización Internacional de Estandarización (Imagen 5), ISO, es una organización sin ánimo de lucro de carácter no gubernamental creada el 23 de febrero de 1947 que promueve el desarrollo y la implementación de normas a nivel internacional, tanto de fabricación como de servicios. El objetivo de esta organización es brindar herramientas para facilitar las transacciones a nivel internacional tanto de objetos, bienes y servicios como de desarrollos científicos, actividades intelectuales, tecnológicas y económicas.

La organización está constituida por 180 Comités Técnicos y las actividades técnicas se encuentran descentralizada en unos 2700 Comités, subcomité y grupo de trabajo. Los aspectos que abarcan son de lo más diversos, desde el tamaño de las hojas de papel hasta lo último en telecomunicaciones.



Imagen 5: La Organización Internacional de Estandarización

La familia de las ISO se clasifica en varias series que pretenden estandarizar temas variados, en esta introducción se establecerá genéricamente la cobertura de cada una de las series ISO que luego se desarrollaran a profundidad en las siguientes entregas.

3.2 SERIE ISO 9000

Conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad que especifican los elementos y como deben funcionar el conjunto de estos elementos para asegura la calidad de los bienes y servicios que produce la Organización .

Está conformada por:

- ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario. En ella se definen términos relacionados con la calidad y establece Lineamientos generales para los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. Establece los requisitos mínimos que debe cumplir un Sistema de Gestión de la Calidad. Puede utilizarse para su aplicación interna, para certificación o para fines contractuales. Versión 2015: realiza cambios enfocando el tema a la Administración de Riesgo y la Organización por procesos.
- ISO 9002: Sistema de Calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción; instalación y el servicio posventa. ISO 9004: Sistemas de Gestión de la Calidad –Directrices para la Mejora del desempeño. ISO 9011:2002: Directrices para la auditoría ambiental y de la calidad.

3.3 Serie ISO 14000

- ISO 14000: Es un Estándar Internacional que contiene una serie de normas que establecen los lineamientos para la aplicación de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA). La serie 14000 está constituido por la siguientes normas:
- ISO 14001:2004 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- ISO 14004:2004 Sistemas de gestión ambiental. Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo.
- ISO 14006:2011 Sistemas de gestión ambiental. Directrices para la incorporación del ecodiseño.
- ISO 14011:2002: Guía para las auditorías de sistemas de gestión de calidad o ambiental.
- ISO 14020: Etiquetado y declaraciones ambientales - Principios Generales
- ISO 14021: Etiquetado y declaraciones ambientales – Autodeclaraciones ISO 14024: Etiquetado y declaraciones ambientales
- ISO/TR 14025: Etiquetado y declaraciones ambientales

- ISO 14031:1999: Gestión ambiental. Evaluación del rendimiento ambiental. Directrices.
- ISO/TR 14032:1999 Gestión ambiental - Ejemplos de evaluación del rendimiento ambiental (ERA)
- ISO 14040:2006: Gestión ambiental - Evaluación del ciclo de vida - Principios y marco de referencia.
- ISO 14044:2006: Gestión ambiental - Análisis del ciclo de vida - Requisitos y directrices. ISO/TR 14047: Gestión ambiental - Evaluación del impacto del ciclo de vida.

3.4 SERIE ISO 19000

Esta Norma Internacional aplicada a la legislación Colombiana pretende que se aplique a un amplio de usuario potenciales, incluyendo auditores, Organizaciones que implementan sistemas de gestión y quienes requieran la realización de Auditorías de Sistema de Gestión por razones fiduciarias y de reglamentación. Otra visión que podemos aplicar a esta norma es solo para efectos del desarrollo de mejores prácticas Corporativas o para empresas que participan en formación de auditores o certificación de personas.

El riesgo de Auditoría es un componente a tener en cuenta, pues se refiere al riesgo a los riesgos del proceso de Auditoría para lograr las metas trazadas como al riesgo de interferir con las actividades propias del personal responsable del proceso a Auditar. También esta norma específica el esfuerzo conjunto dos o más Sistemas de Gestión de disciplinas diferentes, lo que llamaremos más adelante como “auditoría combinada” y se aplica cuando existen integración en un único sistema de Gestión.

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DE LA NORMA

Esta norma pretende llegar a la Organizaciones como un marco de mejores prácticas sobre la auditoría de los sistemas de Gestión donde esboza los principios de la auditoría, la gestión de un programa de auditoría, la realización del programa y las competencias de las personas que desarrollan, gestionan el programa y los equipos de auditores conformados para este fin.

- ISO 19113: establece los conceptos a considerar para la descripción de la calidad de los datos geográficos y establece los elementos de información de calidad para la presentación de informes.
- ISO 19114 : principios de calidad.
- ISO 19131: establece las especificaciones de todos los productos de datos que utilizan los datos geográficos.
- ISO 19138 define los componentes y la estructura de contenido para un registro de medidas de calidad de los datos.
- ISO 19115 a 19139: Normas de metadatos.

3.5 SERIE ISO 27000

La norma Internacional ISO/IEC 27000 es un compendio de estándares desarrollados por ISO (International Organization for Standardization) e IEC (International Electrotechnical Commission), que brindan un marco de gestión de la seguridad de la información utilizable por cualquier tipo de Organización de múltiples sectores de la Economía, pues la Información es el foco importante a proteger. Existen entonces diferentes normas que componen la serie ISO 27000 y se indica cómo puede una Organización implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) basado en ISO 27001 como guía de requisitos del SGSI y la ISO IEC 27002 como código de práctica en conjunto con otras normas de la serie 27000 (Figura 1).



FIGURA 1: Familia ISO 27000

Esta norma fue publicada en Octubre de 2005, revisada en Septiembre de 2013 y publicada en Diciembre de 2013. Esta norma contiene los requisitos del sistema de gestión de seguridad de la información. Tiene su origen en la BS (British Stándar) 7799-2:2002 y es la norma a certificar por auditores externos del SGSI de las organizaciones. Contiene el Anexo A, en el que resumen los 14 objetivos de control y 114 controles que desarrolla la ISO IEC 27002:2005, la cual brinda las guías de implementación del SGSI con un nivel de detalle para ser seleccionados y aplicados por las organizaciones en todas las etapas del SGSI.

3.6 SERIE ISO 31000

La norma ISO 31000 es un conjunto de directrices y principios internacionales que proporcionan un enfoque sistemático y estructurado para la identificación, evaluación, tratamiento y monitoreo de riesgos en cualquier organización. La norma

fue publicada por primera vez en 2009 y su última actualización se llevó a cabo en 2018. Su objetivo principal es ayudar a las organizaciones a proteger sus activos, cumplir con sus objetivos y mejorar la toma de decisiones.

- ISO 31000: Principios y directrices genéricas sobre gestión de riesgos para todos los sectores.
- ISO 31010: Es una norma de apoyo de la norma ISO 31000, trata sobre las directrices de Gestión de riesgos, Técnicas y evaluación de riesgos.⁴

4.1 PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.

Grupo Textil Providencia se preparó y planifica con tiempo de anticipación los procedimientos indispensables que se tomaron en cuenta en la auditoria ISO 9001:2015.

El proceso y las actividades que se realizaron para este proyecto fueron basadas en los puntos de la norma ISO 9001 para evaluar el SGC de Prints realizando una revisión previa a la auditoria. Cada requisito mencionado presenta una breve descripción de lo que trata y un resultado de la documentación que se preparo para asegurar la acreditación del auditor.

5.DESARROLLO

5.1 IDENTIFICACIÓN, MAPEO, ANÁLISIS Y MEJORA DE PROCESOS

La responsabilidad de demostrar que el sistema es conforme a los requerimientos de la Normativa Internacional es suya y no del auditor(a). Es por esta razón que usted debe conocer los requisitos de la Normativa que apliquen a su área.

- La gerencia tendrá conocimiento general de todos los elementos.
- Mercadotecnia y Ventas tendrán conocimiento de revisión de contrato
- Ingeniería, Investigación y Desarrollo tendrán conocimiento de control de diseño. Compras tendrá conocimiento de los elementos de compra.
- Fabricación. Gerencia de Proceso y /o manufactura
- Almacén. Empaque/Embalaje, Manejo, Preservación y entrega

⁴ GÓMEZ , M., & RAVE, M. (24 de Octubre de 2008). LA NORMALIZACIÓN: UNA SOCIEDAD SIN NORMAS, NO ES SOCIEDAD. Obtenido de NIVELES DE NORMAS: <http://gaenormalizacion.blogspot.com/2008/10/niveles-de-normas.html>

El enfoque de procesos permite gestionar las actividades de una manera más estructurada, considerando entradas y salidas parciales en cada actividad, que puedan controlarse para asegurar que se obtienen los resultados finales previstos. Por ello, es de gran utilidad tener un enfoque de procesos y no de funciones, ya que los procesos generalmente cruzan unidades administrativas y están más dirigidos a los resultados finales, eliminando las barreras funcionales. Los procesos son la base para aprovechar de manera efectiva todo aquello que conforma a la organización.

Si estos procesos se estructuran y documentan con base en lo que las y los usuarios necesitan y demandan, seguramente ello significará la reorientación de las actividades para el mejor aprovechamiento de los recursos, tanto materiales como humanos, convirtiéndose los procesos en la principal herramienta de trabajo de todo el personal que labora en una unidad administrativa.

En una organización existen diferentes tipos de procesos. De acuerdo con algunos autores, estos se pueden dividir en:

Procesos estratégicos: Estos procesos están directamente vinculados a la Misión y Visión de la organización, estrategias y políticas determinadas por la Alta Dirección.

Procesos clave: También conocidos como procesos sustantivos de una organización, son aquellos que describen las actividades que se llevan a cabo para producir bienes o servicios que demandan sus clientes externos.

En el quehacer gubernamental, los procesos clave o procesos sustantivos son los procesos que están vinculados a los trámites y servicios que la población demanda de las dependencias y organismos auxiliares.

Procesos de apoyo o de soporte: Son aquellos que se realizan en las unidades administrativas de las dependencias y organismos auxiliares, y que sirven para dotar de recursos, infraestructura o información necesaria para realizar los procesos clave. Por ello, los resultados de estos procesos están dirigidos generalmente a los usuarios internos de la unidad administrativa. Es importante mencionar que, en los procesos de apoyo, los resultados de los mismos generalmente no se consideran productos o servicios, a los resultados de estos procesos simplemente se les denomina “salidas de proceso”.

5.1.2 MAPEO DE PROCESOS

Es aconsejable que los procesos, sobre todo los identificados como “procesos clave o sustantivos” en la unidad administrativa, se documenten adecuadamente, elaborando un mapa de cada uno de ellos, a fin de facilitar de manera gráfica su comprensión, debiendo considerar:

- Dónde comienza y dónde termina (fronteras del proceso).
- Entradas (insumos que requiere).
- Proveedor(es) de las entradas.
- Actividades de transformación que se realizan.
- Salida(s), es decir, el(los) resultado(s) de valor que se obtiene(n).
- Receptores de las salidas (clientes/usuarios).

Es muy importante que no sólo se documenten los procesos, sino que se analicen y mejoren, eliminando, en la medida de lo posible, todas aquellas actividades que no agregan valor (aunque algunas son necesarias) y que terminan afectando los resultados esperados.

Diagrama de Flujo. Grupo Textil Providencia-Laboratorio de Impresión digital. Providencia Prints. (Vigencia 2018 Diagrama.1)

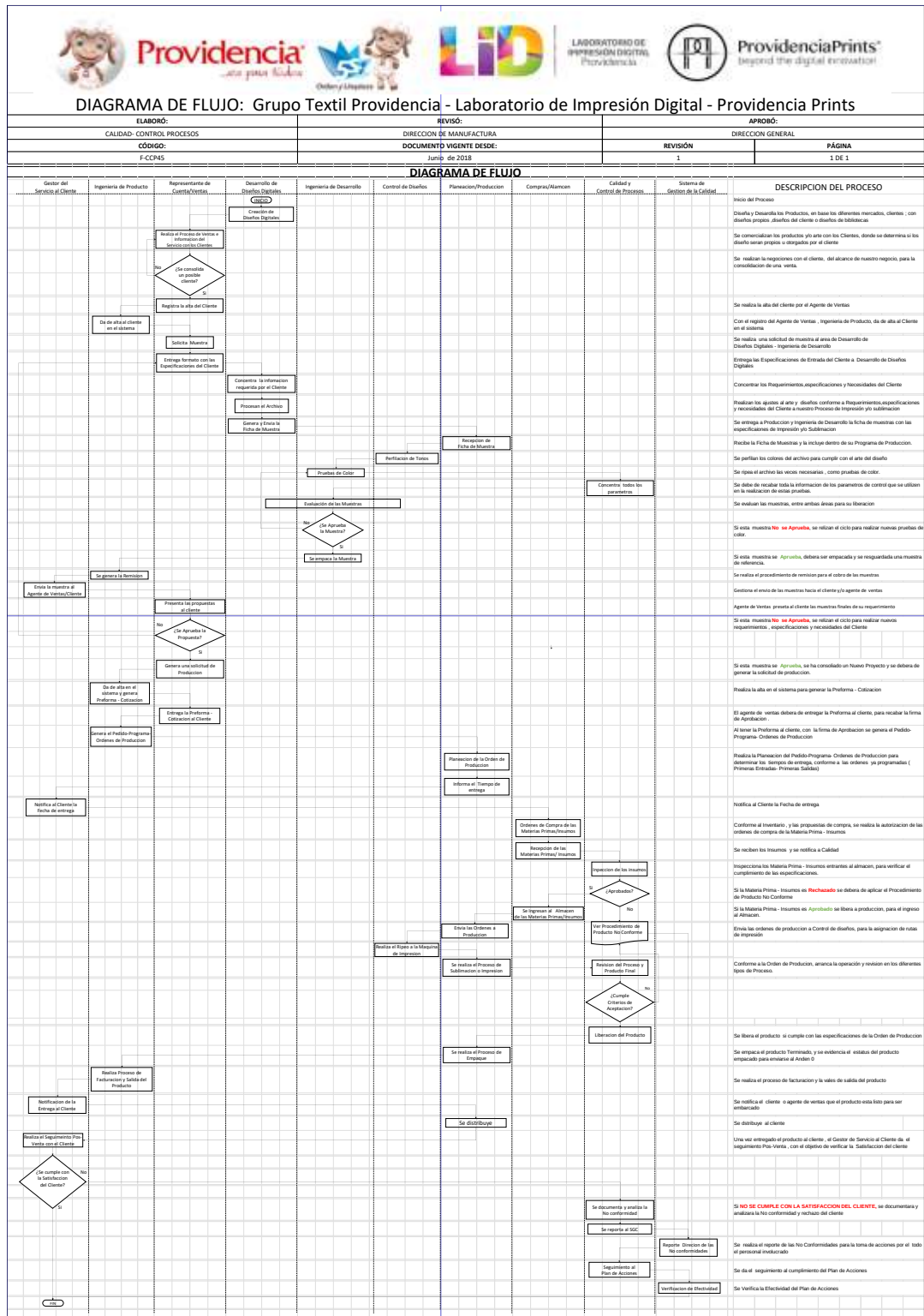


Diagrama.1

5.1.3 MANUAL DE CALIDAD

5.1.4 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

Grupo Textil Providencia establece las cuestiones externas e internas que afecten su propósito y su dirección estratégica para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad. Grupo Textil Providencia realiza el seguimiento y la revisión de las cuestiones externas e internas establecidas en juntas por parte de la dirección.

Se asegura de trabajar con un sistema de calidad y que autoridades para cada rol se entiendan y cumplan sus responsabilidades pertinentes, concretamente en el cumplimiento de los requisitos con un enfoque del cliente considerando los riesgos y oportunidades (FODA), por lo que ha establecido una Política de Calidad que comunica con los colaboradores de la organización, así como poniéndola a la disposición de las partes interesadas externas, misma que se describe más adelante en el presente manual.



Diagrama.3 Proceso de Dirección estratégica

FODA	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Recursos Superiores Alta tecnología Innovación Conocimiento	Infraestructura Carencia de proyectos de mejora
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Posicionamiento estratégico Demanda de productos Extensa variedad de productos	Queja de productos en mal estado Competencia Aumento de costos

Diagrama 4 FODA

5.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Hemos implantado un procedimiento asegurando conformidad a las especificaciones.

Nuestra empresa:

- Selecciona proveedores con la habilidad de cumplir con requerimientos y pautas Definíó el tipo de alcance de control a ejercerse sobre los proveedores
- Mantiene una base (listado) de proveedores aceptables
- Las órdenes de compra describen los requerimientos y pautas requeridas, inclusive cantidad y tiempo de entrega.
- Las órdenes de compra se revisan y aprueba, antes de su emisión.

5.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Tenemos en vigencia documentos (procedimientos e instructivos) para las actividades de inspección y prueba de tal que aseguren cumplimiento a criterios y requisitos.
- Inspección y prueba comienza en el recibo (localidad del proveedor), para asegurar conformidad inicial y no se acepta hasta su verificación y aceptación.
- Establecemos inspección y prueba en procesos para asegurar (y con base en procedimiento) conformidad continua. El proceso se estableció con el propósito de control y aceptación.
- Si establecemos inspección y prueba en final para asegurar conformidad a las especificaciones y requisitos.

- El producto, servicio e instalación no se acepta hasta verificar la aceptación en la etapa(s) anterior(es).
- Retenemos los datos, expedientes y formas de aceptación como evidencia de aceptación. Dónde encontramos no-conformidad el procedimiento de controlar los incidentes de no-conformidad aplica.

5.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Grupo providencia constantemente mejora su sistema de gestión de la calidad, como los procesos y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001:2015.

La organización en su Sistema de Gestión de la Calidad: Determina las entradas y las salidas de estos procesos, así como la secuencia e interacción de estos, determina y aplica los criterios y los métodos con el seguimiento de las mediciones y los indicadores de desempeño relacionados para asegurar que las operaciones sean eficaces y llevar el control de estos procesos y se asegura de la disponibilidad de los recursos necesarios.

Evalúa los procesos e implementa cambios necesarios para asegurar los resultados previstos, con enfoque a mejora continua.

DIAGRAMA DE INTERACCION DE PROCESOS

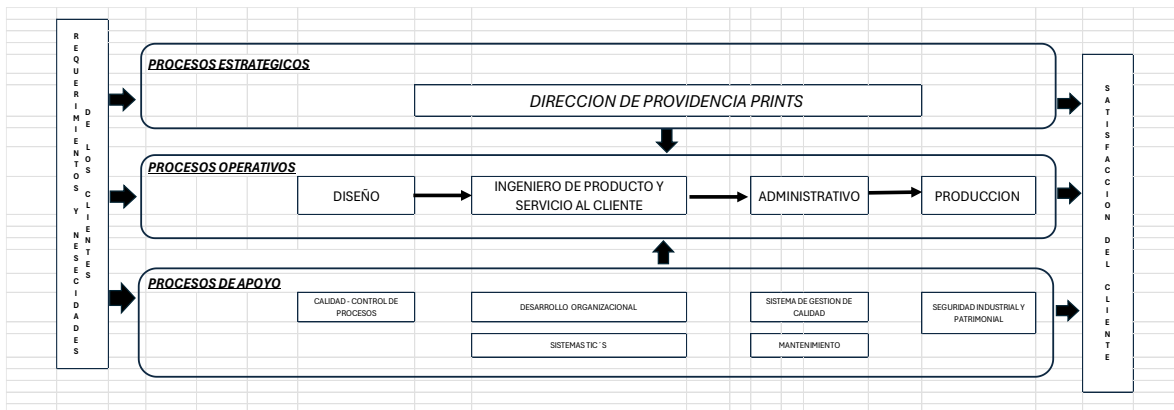


Diagrama 5. de interacción de procesos Providencia Prints

ORGANIGRAMA GENERAL DE PROVIDENCIA PRINTS

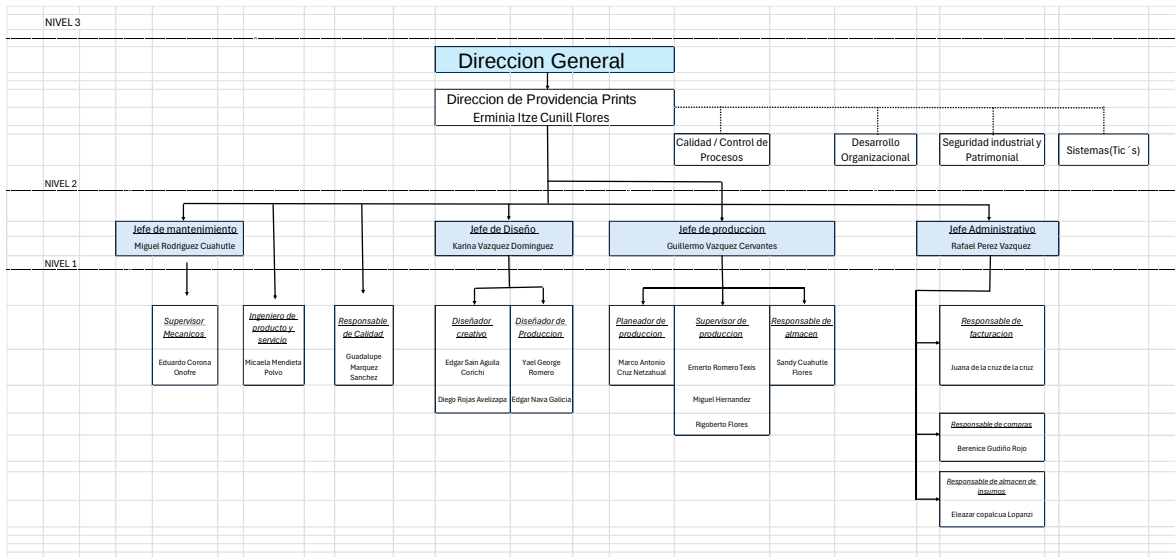


Diagrama 6. Organigrama general de providencia Prints

6 LIDERAZGO

6.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

El compromiso de la Alta Dirección se basa en trabajar con un enfoque en mejorar continuamente cumpliendo los indicadores a través del trabajo de todos los procesos para la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas, comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad, dirigiendo y apoyando a las personas de la organización, para contribuir a la eficacia del sistemas de gestión de la calidad.

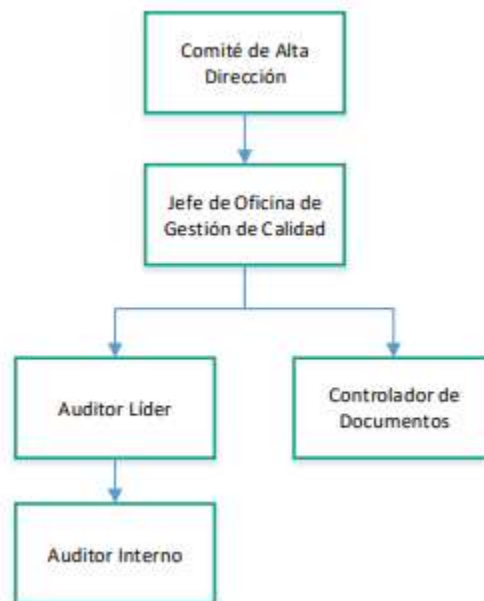
6.2 POLÍTICA DE CALIDAD

Es compromiso común de los integrantes del Grupo Textil Providencia, el de trabajar con un Sistema de Calidad que establezca procesos de mejora continua, para la producción de cobertores, edredones y artículos de cama, innovando y desarrollando productos competitivos, con la mejor calidad que nuestros clientes se merecen, cumpliendo con aspectos en seguridad, legalidad y medio ambiente.⁵

⁵ filosofia-organizacional. (s/f-a). Proviamiga.com. Recuperado el 8 de marzo de 2025, de https://proviamiga.com/filosofia-organizacional?srsId=AfmBOop1x_cxPj6SWXYmHCheSo5Se3UScYeMMxdhPifal8V7RETaAo4g

6.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Los puestos de cada dirección están definidos en el Manual Organizacional de la Grupo Textil Providencia, mostrando los roles y autoridad, con la finalidad de asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con la Norma ISO 9001:2015, con un enfoque de procesos y al cliente, informando el desempeño y oportunidades de mejora, incluyendo los cambios del mismo. También se definen en jerarquías los responsables de llevar a cabo directamente el Sistema de Gestión de Calidad como se muestra en el siguiente diagrama: ejemplo redáctalo como este en providencia (quien es responsable, roles etc)



7 PLANIFICACIÓN

7.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La organización, considera su contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas para determinar los riesgos que se tienen, así como las oportunidades para mejora de estas, con ello planifica acciones a implementar para dichos riesgos y oportunidades, asegurando que el SGC cumpla con los resultados para prevenir y reducir efectos no deseados, así como clientes insatisfechos, aumentar la producción y entrega eficaz y eficiente al cliente.

7.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

7.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Cuando se requiera realizar cambios en el SGC, los mismos se llevan a cabo de manera planificada, considerando en la planificación: el SGC asegura que los cambios o ajustes se lleven a cabo de manera ordenada para que no exista diferencia, debiendo controlar cualquier alteración o cualquier efecto no deseado que pudiera afectar su buen funcionamiento. En la planificación de los cambios, se deben considerar los recursos necesarios y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades para los procesos y en el SGC, así como la comunicación pertinente con los involucrados.

8 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.1 GENERALIDADES

Deben determinarse los recursos necesarios para dar seguimiento o realizar mediciones en las etapas apropiadas de los procesos para proveer los trámites o servicios. Los recursos de seguimiento y/o medición (equipo, herramientas de medición o recursos administrativos, como son los procedimientos), que se utilizan como criterios de comparación para verificar que los trámites o servicios cumplen con las características determinadas, deben garantizarse que son adecuados para el tipo de seguimiento o para las mediciones que se realizan.

Grupo Textil Providencia de tiene comunicación con el proveedor para establecer y mantener en procedimientos documentados el control, calibración y mantenimiento del equipo de inspección, prueba y ensayo usado para demostrar conformidad de los productos con las especificaciones requeridas. Los equipos se usan con seguridad de la capacidad de medición requerida.

Dónde un software para prueba o referencia comparativa (tales como equipo electrónico) se use como medio de prueba o inspección debe ser verificado para 'probar que es capaz de verificar la aceptabilidad del producto, previo a despacho para uso en la producción, instalación o servicio y debe ser verificado para probar que es capaz de verificar la aceptabilidad del producto, previo a despacho para uso en la producción, instalación o servicio y deben ser verificado en intervalos prescritos. El proveedor debe establecer el alcance y frecuencia de dichas verificaciones y mantener registros como evidencia de control.

8.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

Cuando las mediciones deban conservarse para cumplir con requisitos de rastreabilidad o trazabilidad y se utilice equipo para las mediciones, dicho equipo debe garantizar la confiabilidad de los resultados de las mediciones, debiendo verificarse o calibrarse antes de su utilización o conforme con los periodos o

intervalos reglamentarios, utilizando un patrón trazable. Tabla 1.1 Recursos de seguimiento y trazabilidad.

RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD	
EQUIPO	TIPO DE MEDICION PARA EL QUE ESTA ADECUADO
Flexometro	Longitud
Bacula	Peso
Termometro	Temperatura
Cuenta metros	Metros

Tabla 1.1 Recursos de seguimiento y trazabilidad.

8.3 COMPETENCIA

El personal que forma parte de Grupo Textil Providencia es un equipo multidisciplinario que cuenta con experiencia adecuada para las funciones que realiza y las responsabilidades propias de dichas funciones. El departamento de Recursos Humanos y el Director correspondiente gestionan la llegada del nuevo personal que se incorpora a la organización, facilitando su adaptación y realizando un seguimiento para garantizar que el nuevo personal conozca sus funciones y responsabilidades. Cuando sea aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

8.4 CONCIENCIA

Grupo Textil Providencia se asegura que el personal que realiza las operaciones es consciente de la importancia de sus actividades y de su contribución de la misma para lograr los objetivos de calidad, tomando conciencia e instruyendo al personal de trabajar bajo la política de calidad, objetivos, su contribución a la eficiencia del sistema de gestión de calidad, así como las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad.

8.5 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Prints laboratorio de impresión digital por medio de su administración capas de la identificación y trazabilidad de sus procesos de principio a fin se preparo un ejemplo de la documentación de sus manuales de operación y lineamientos dentro de la empresa, donde cuenta con nombre de los servicios, procesos, identificación y seguimiento.

Alta del cliente.

La trazabilidad y seguimiento de los procesos en providencia Prints inicia desde que se da de alta al cliente en el sistema, dando la responsabilidad al área de ventas y elaborado por el sistema de gestión de calidad. Diagrama 7. Alta del cliente

ALTA DEL CLIENTE

ELABORO:	REVISO	APROBO
Sistema de gestión de calidad	Ingeniería del producto	Gerente del producto
CODIGO	DOCUMENTO VIGENTE DESDE	REVISION NUM.

DATOS DEL CLIENTE		Fecha: _____
Razón Social: _____ RFC: _____		
Nombre Comercial: _____		
Dirección Fiscal		
Calle: _____ Colonia: _____ Estado: _____	No. Ext: _____ Municipio: _____ País: _____	No. Int: _____ C.P.: _____
DIRECCION DE ENTREGA		
Calle: _____ Colonia: _____ Estado: _____ Contacto: _____	No. Ext: _____ Municipio: _____ País: _____ Teléfono: _____	No. Int: _____ C.P.: _____

DATOS DE FACTURACION		
Tipo de pago		
Pago de contado: _____	Crédito: _____	
Forma de pago:		
Efectivo: _____	Transferencia: _____ -	Cheque: _____
Moneda: _____	Pesos: _____	Dólar: _____ Euros: _____

AGENTE DE VENTAS: _____

Diagrama 7. Alta del cliente

Pedido de venta con diseño.

Seguidamente se empieza a realizar las ordenes de producción conforme a los requisitos establecidos por el cliente (Cantidad, tipo de tela y diseños...) Diagrama 8. Pedido de venta con diseño.

Diagrama 8. Pedido de venta con diseño.

Solicitud de la tela

Una vez que se tiene la cantidad de tela que se va a ocupar para el proceso se hace el pedido de los requerimientos al área correspondiente (Tejido raschel). Donde la hoja de solicitud lleva el numero de cliente, Su numero de pedido, Los números de metros solicitados y la orden compra. Diagrama 9. Solicitud de la tela.

SOLICITUD DE TELA			
CLIENTE	PEDIDO	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE REQUERIMIENTOS
242347	11	11/12/2021	10/10/2023
TELA	DISEÑO	METROS	ORDEN DE COMPRA
DE CLIENTE	X	35 MTS	#####
DE CLIENTE	X	20 MTS	#####
DE CLIENTE	X	15 MTS	#####

Diagrama 9. Solicitud de la tela.

Tarjeta de identificación del rollo

Para seguimiento del mismo rollo de tela se le coloca una tarjeta de identificación con los datos correspondientes de tejido, numero de metros, numero del rollo, numero de telar, fecha etc. Diagrama 10. Tarjeta de identificación

Diagrama 10. Tarjeta de identificación

MAQUINA:		LOTE:		PROVIDENCIA PINTS					
DISEÑO	TIPO DE TELA	CLIENTE	MEDIDAS	MTS LINEALES	PIEZAS	PEDIDO	TURNO	RESPONSABLE	FECHA
Princesas	Serenity	Creaciones guz	220x120	30 mts	15	23	1		
XXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXX	XXXX	XXX	XXXX	XXXX	XX	XXXXXXXXXX	XXXXXX
XXXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXX	XXXX	XXX	XXXX	XXX	XX	XXXXXXXXXX	XXXXXX

Diagrama 10. Numero de lote

8.6 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Los documentos y formatos son revisados y posteriormente autorizados por dirección y dados de alta para su utilización, asegurándose de que cumplan con los requerimientos. Se mantiene copias controladas según información lo requiera.

9 OPERACIÓN

9.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La planificación y el control operacional de los procesos clave determinados como necesarios, es decir, aquellos relacionados con los trámites/servicios que proporciona la unidad administrativa, puede realizarse a través de lo que se denomina “Plan de Calidad” o “Plan de Control Operacional”.

En los planes de calidad o planes de control operacional de los procesos para cada una de las etapas se puede establecer de manera clara lo siguiente:

- Qué se hace.
- En qué consiste lo que se hace.
- Quién lo hace.
- Los recursos que se requieren.
- Las actividades de verificación, validación, revalidación.
- Los requisitos a cumplir.
- Los criterios de aceptación.
- La información documentada que se conserva como evidencia de las actividades y de sus resultados (registros).

Si se elabora de manera adecuada, el Plan de calidad o Plan de control operacional se contará con una herramienta sumamente útil para realizar y controlar las actividades de los procesos sustantivos.

Para elaborar los planes de calidad, los mapas de los procesos se vuelven indispensables, toda vez que en ellos se encuentran graficadas de manera secuencial cada una de las actividades desde el inicio hasta el final del proceso.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1 GENERALIDADES

Determinar cada cuándo se llevarán a cabo las reuniones de la Alta Dirección para revisar los resultados del SGC e instruir sobre las acciones encaminadas a la mejora continua y designar responsables de realizarlas. (Ver apartado Comité de Calidad de esta guía)

9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Incluir en la agenda todos los puntos señalados como “entradas” para la revisión de la Dirección.

9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Asegurarse que los resultados de la revisión contengan las decisiones y acciones relacionadas con:

- Las oportunidades de mejora en la unidad administrativa.

- Uso de equipo adecuado para producción instalación y servicio, inclusive ambiente adecuado.
- Cumplimiento de normas y códigos referentes, planes de calidad y/o procedimientos documentados.
- Vigilancia y control de los parámetros apropiados del proceso y de las características del producto durante la producción, instalación y servicio.
- La aprobación de procesos y equipo, a como sea apropiado.
- Criterio para la aceptabilidad de trabajo el cual será estipulado en la forma más clara y práctica. Ej. Norma documentada, modelo de muestra o ilustraciones.
- Mantenimiento apropiado de equipo para asegurar la operación continua del proceso.

Procesos el cual cuyo resultado el cual no puede ser completamente verificado mediante inspección o pruebas del producto y cuando por ejemplo, las deficiencias del proceso solo pueden detectar después del producto esta en uso, debe ser realizado por personal/operarios calificados y/o requieren vigilancia continua y control de los parámetros del proceso para así asegurar que los requerimientos especificados se cumplen.

9.6 PRODUCTO SUMINISTRADO POR EL CLIENTE

El proveedor debe establecer y aplicar procedimientos para la verificación, almacenamiento y mantenimiento de los productos suministrados por el comprador y que estén destinados a ser incluidos en le producto del comprador. Se debe informar y notificar en forma documentada al comprador sobre cualquier producto, perdido, dañado o afectado en cualquier forma en su aptitud para el uso.

9.7 LOS DOCUMENTOS DE COMPRAS

- A. El tipo, clase, modelo, grado o cualquier otra identificación precisa del producto.
- B. El título o cualquier otra identificación positiva y especificaciones aplicables, esquemas, requisitos del proceso, instrucciones de inspección y otros datos técnicos relevantes, inclusive requerimientos para aprobación o calificación del producto, procedimientos, equipo de proceso y personal.
- C. El título, número y edición de la norma que define el sistema de calidad que se aplicará.



Santa Fé Mills S.A. de C.V.

Remisión **13682**

Puebla, Puebla a: 5/75 lunes, 29 de enero de 2024

Cantidad	Descripción	Tela Italia a 163 cm		en 18 rollos	
		m	kg	m	kg
3,569 m		189	50.4	265	70.8
953.3 kg		217	58.0	199	53.2
		197	52.6	222	59.3
		221	59.0	248	66.2
		183	48.8	196	52.3
		78	20.8	202	54.0
		158	42.2	163	43.6
		202	54.0	181	48.4
		213	56.9		
		235	62.8		

Cantidad	Descripción	Tela Palermo a 180 cm		en 8 rollos	
		m	kg	m	kg
1,410 m		210	81.0		
558.4 kg		151	58.3		
		189	73.0		
		223	86.0		
		133	55.5		
		169	70.5		
		153	63.8		
		182	70.3		

GRUPO TEXTIL PROVIDENCIA S.A. DE C.V.

AUDITORIA INTERNA

Planta 4 1045

1101415

Logo: Santa Fé Mills S.A. de C.V. RFC: 07-M-04-1023-434

9.8 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

El proveedor debe establecer y mantener en procedimientos documentados la forma de asegurar que se prevenga el uso o instalación inadvertida de producto no conforme a los requisitos especificados. El control debe proveer para la identificación, documentación, evaluación, segregación, disposición del producto no conforme y notificación a las funciones concernientes. *Diagrama.11 Área de producto no conforme Prints.*

Revisión y disposición de producto no conforme

La responsabilidad de revisión y autoridad para la disposición de producto no conforme debe ser definida. El producto no conforme debe ser revisado de acuerdo a los procedimientos documentados.

Pueden ser:

- A) Re-procesados para cumplir con los requisitos especificados
- B) Aceptado, son o sin reparación, por concesión.
- C) Re-clasificados para aplicación alterna
- D) Rechazado o desechado.



Diagrama.11 Área de producto no conforme Prints.

Cuando es requerimiento de un contrato, el propuesto uso o reparación del producto que no cumple con los requisitos del contrato debe ser reportado para autorización / concesión al cliente o al representante del cliente. La descripción de la noconformidad que ha sido aceptada, inclusive la reparación, debe ser documentada de tal que indique la condición actual.

El producto reparado y/o re-procesado debe ser re-inspeccionado de acuerdo con el plan de calidad y/o procedimientos documentados.

9.8.1 CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD

El proveedor debe establecer y mantener en procedimientos documentados la identificación, colección, índice, acceso, archivo, conservar, mantener y disponer de los registros de calidad.

Los registros de calidad se mantendrán para demostrar conformidad a los requerimientos especificados y la efectiva operación del sistema de calidad. Los registros de calidad pertinentes y provenientes de los subcontratistas se incluirán como un elemento de estos datos.

Todos los registros de calidad serán legibles, almacenados, y retenidos de tal que estén disponibles en facilidades que provean un ambiente apropiado para minimizar deterioro o daño y prevenir pérdida. El tiempo de retención de los registros de calidad debe ser establecido y documentado. Los registros de calidad deben estar

disponibles para la evaluación por parte de clientes o de su representante durante un período de tiempo convenido, si así lo establece el contrato.

10.1 GENERALIDADES

Los proyectos de innovación, las acciones correctivas, el análisis y la evaluación servirán de base para la mejora del SGC.

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

El tratamiento de no conformidades o quejas de la población usuaria, será a través de acciones correctivas. Se sugiere el establecimiento de un procedimiento o directrices para el tratamiento de acciones correctivas, principalmente para la determinación, análisis y eliminación de las causas que originan las no conformidades o las quejas.

PLAN DE ACCIÓN PARA ELIMINAR NO-CONFORMIDADES

Si en el resultado de la auditoría se determinan no-conformidades o incumplimientos a requisitos establecidos en la Norma ISO 9001, el Comité de calidad deberá determinar las acciones a seguir (Plan de acción para eliminar no- conformidades y sus causas), así como designar a los responsables de llevar a cabo dichas acciones. Deberá utilizarse el procedimiento, protocolo o las directrices que se hayan establecido para el tratamiento de acciones correctivas. *Diagrama.12 Plan de acción preliminar Prints.*

PLAN DE ACCION							
Definicion del problema	Definicion de la causa Raiz	0% cuando las actividades no se han iniciado 25% Cuando se ha iniciado la ejecucion e implementacion de las actividades 50% Cuando se tiene un avance considerable de la ejecucion e implementacion de las actividades 75% Cuando en la mayoria de las actividades han sido implementadas y ejecutadas 100% Cuando las actividades han sido ejecutadas e implementadas en su totalidad					
Acciones Correctivas	Responsables (Nombre y firma)	Fecha de Cumplimiento de acciones	Avance de cumplimiento				
			0%	25%	50%	75%	100%
Acciones Correctivas	Responsables (Nombre y firma)	Fecha de Cumplimiento de acciones	Avance de cumplimiento				
			0%	25%	50%	75%	100%

Diagrama.12 Plan de acción preliminar Prints

10.3 MEJORA CONTINUA

Considerar el establecimiento de equipos de mejora continua o círculos de calidad, con el objetivo de que todo el personal participe mediante propuestas de mejora

derivadas del análisis y la evaluación de los datos que arroja el SGC, incluyendo las salidas de la revisión por la dirección.

Como parte de la mejora continua y observaciones planteadas se propone realizar un plan con puntos críticos de control. En el diagrama de flujo de proceso de providencia prints, atacando procesos vitales del proceso. El sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP), que tiene fundamentos científicos y carácter sistemático, permite identificar peligros específicos y medidas para su control con el fin de garantizar la eficiencia de los procesos. Diagrama.13 *Diagrama de Flujo Providencia Prints. (Vigencia 2024 Actualizado)*

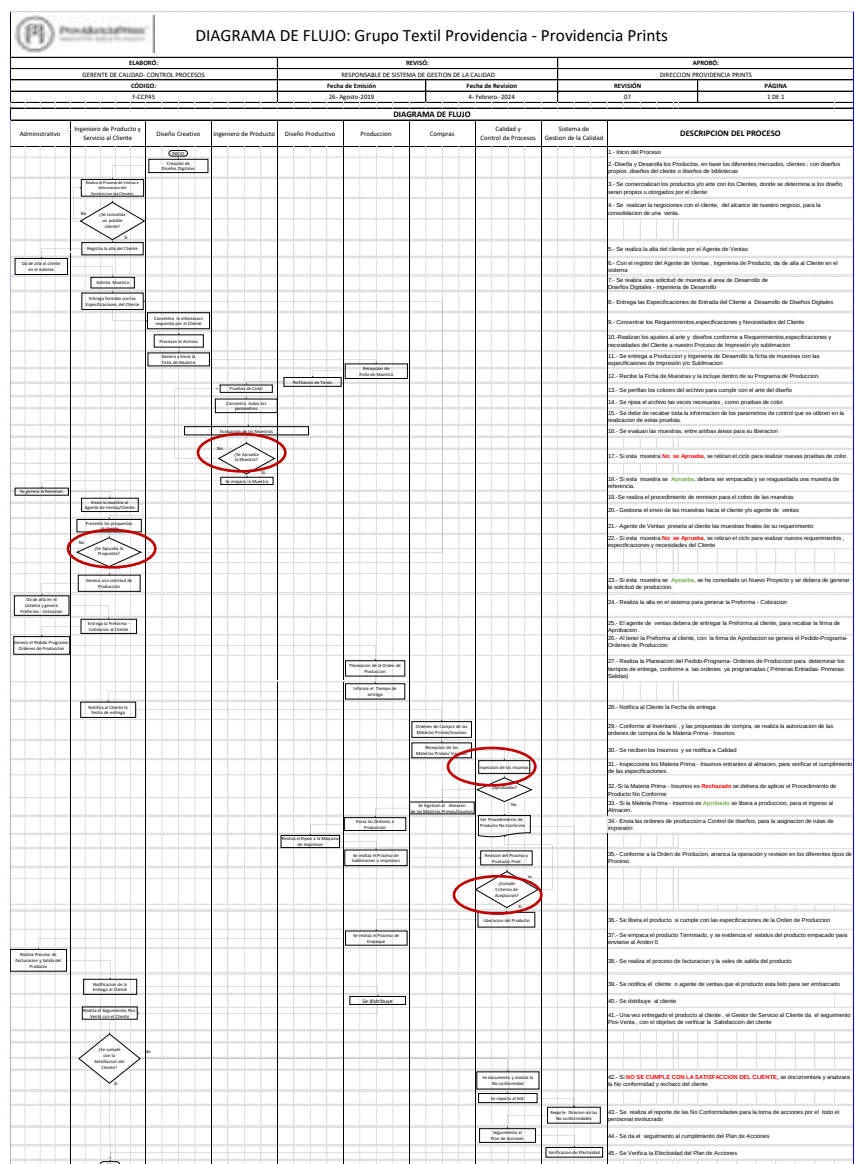


Diagrama.13 *Diagrama de Flujo Providencia Prints. (Vigencia 2024 Actualizado)*

6.CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y EXPERIENCIA LABORAL ADQUIRIDA.

El Desarrollar un plan de auditoría

- Revisar los documentos aplicables
- Seleccionar los documentos /objetos /acciones/expedientes/registros /tarear que serán observadas o revisadas.
- Anotar los puntos a ser auditados
- Selección de formatos
- El nivel de detalle es individual y particular a cada individuo.

En conclusión, de lo que hablamos anteriormente, podemos decir, que todos los pasos que se manejan en la empresa Grupo Textil Providencia son excelentes, entonces se puede decir, que hay un control de calidad en todo lo que se hace, inclusive los valores que tienen son considerados por Recursos Humanos.

Además, Providencia Prints se maneja con un índice de calidad y productividad, y gracias a ello, ocupa uno de los principales lugares de empresas que ya piensan en el futuro, desde luego también en los obreros y su bienestar y sobre todo que es una de las mejores en todo México, y está compitiendo con el extranjero.

En conclusión, lo que nos quiere decir esta empresa, es que todo lo que hagamos hay que hacerlo con calidad es decir a la primera vez, aunque tardemos, pero lo importante es hacerlo bien.

7.FUENTES DE INFORMACION.

- ✚ Evandro Agazzi, Temas y problemas de filosofía de la física (Barcelona: Herder, 1998), 58.
- ✚ López Lemos, Paloma (2016). Herramientas para la mejora de la calidad. Madrid, FC Editorial.
- ✚ Camison, Cesar. (2006). *GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS, ENFOQUES, MODELOS Y SISTEMAS. PEARSON, PRENTISE HALL. Madrid, España.*
- ✚ GÓMEZ , M., & RAVE, M. (24 de Octubre de 2008). LA NORMALIZACIÓN: UNA SOCIEDAD SIN NORMAS, NO ES SOCIEDAD. Obtenido de NIVELES DE NORMAS: [http:// gaenormalizacion.blogspot.com/2008/10/niveles-de-normas.html](http://gaenormalizacion.blogspot.com/2008/10/niveles-de-normas.html)

8. ANEXO 1

Plan de Auditoria (Intertek Total Quality. Assured)

intertek
Total Quality. Assured.

AUDIT PLAN

Document #: F103-1 Release Date: 20-JAN-2022 Page 1 of 3

Issue date: Click or tap to enter a date. Rev. Date: Click or tap to enter a date. ☐ as executed

CMPY ID 112553 Company: GRUPO TEXTIL PROVIDENCIA, S.A. DE C.V. - PROVIDENCIA PRINTS

Audit Site(s) Avenida Juan Cuamatzi S/N, Contla de Juan Cuamatzi, Tlaxcala, C.P. 90670, México.

Audit Date(s) 02/01 & 02/2024

On-site audit days 2.0 Off-site audit days 0

Audit Criteria Standard(s) Ref. ISO 9001:2015

Processes and documentation of the management system developed by the company.

Audit type: ☐ Stage 1 ☐ Stage 2 / Initial Audit
☒ Surveillance nr. 2 ☐ Transfer
☐ Special Audit ☐ Recertification
☐ Combined ☐ Special Audit - Expansion Audit
☐ Integrated

Certification Scope Impresión digital en papel y tela.

Site specific scopes (multi-sites) NA

NACE/Product /Service/IAF Code(s): 18.1

No of Shifts: 3 Shifts # to be audited (Ref to audit programme): 3
 NOTE: Please plan for auditing all shifts. If all shifts are **not** being audited write justification in Audit programme and audit report.

Audit Team/ Role Auditor Lider: Gerardo Perez, gerardo.perez@intertek.com, 52 55 5407 6811

Audit Language ESPAÑOL

Prepared by GERARDO PEREZ

Audit Objectives:

☒ **Surveillance** – Evaluation of the conformance and effectiveness of the management system with applicable standard(s) for the purpose of continuing of the certification as well evaluation of the effectiveness of the management system to ensure the client organization is continually meeting its specified objectives.

31/01/2023				
TIME	AUDITOR	CLIENT PROCESSES	PROCESS OWNER	LOCATION/SITE/SHIFT /REMOTE
09:00	GERARDO PEREZ	REUNION DE APERTURA	STAFF	Avenida Juan Cuamatzi S/N, Contla de Juan Cuamatzi, Tlax

AUDIT PLAN

Document #: F103-1

Release Date: 20-JAN-2022

Page 2 of 3

09:30	GERARDO PEREZ	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD (CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN) <i>R</i>	MERLE URIBE <i>Rosy</i>	Avenida Juan Cuamatzi S/N, Contla de Juan Cuamatzi, Tlax
11:00	GERARDO PEREZ	MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA	MERLE URIBE	Avenida Juan Cuamatzi S/N, Contla de Juan Cuamatzi, Tlax
12:00	GERARDO PEREZ	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD (ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES)	MERLE URIBE <i>Rosy</i>	Avenida Juan Cuamatzi S/N, Contla de Juan Cuamatzi, Tlax
13:00	GERARDO PEREZ	COMIDA	NA	Avenida Juan Cuamatzi S/N, Contla de Juan Cuamatzi, Tlax
14:00	GERARDO PEREZ	DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y MEJORA	MERLE URIBE	Avenida Juan Cuamatzi S/N, Contla de Juan Cuamatzi, Tlax
16:00	GERARDO PEREZ	SISTEMAS (TICS)	MERLE URIBE	Avenida Juan Cuamatzi S/N, Contla de Juan Cuamatzi, Tlax
18:00	GERARDO PEREZ	RESUMEN. FIN PRIMER DIA.	STAFF	Avenida Juan Cuamatzi S/N, Contla de Juan Cuamatzi, Tlax

01/02/2023				
TIME	AUDITOR	CLIENT PROCESSES	PROCESS OWNER	LOCATION/SITESHIFT /REMOTE
05:00	GERARDO PEREZ	PRODUCCIÓN (TERCER TURNO)	MERLE URIBE	Avenida Juan Cuamatzi S/N, Contla de Juan Cuamatzi, Tlax
07:00	GERARDO PEREZ	DISEÑO DE PRODUCTO	MERLE URIBE	Avenida Juan Cuamatzi S/N, Contla de Juan Cuamatzi, Tlax
09:00	GERARDO PEREZ	ALMUERZO	NA	Avenida Juan Cuamatzi S/N, Contla de Juan Cuamatzi, Tlax
09:30	GERARDO PEREZ	AUDITORIA INTERNA & NC/AC	MERLE URIBE	Avenida Juan Cuamatzi S/N, Contla de Juan Cuamatzi, Tlax
11:00	GERARDO PEREZ	NO CONFORMIDADES/ACCIONES CORRECTIVA	MERLE URIBE	Avenida Juan Cuamatzi S/N, Contla de Juan Cuamatzi, Tlax
12:30	GERARDO PEREZ	REVISION POR LA DIRECCIÓN	MERLE URIBE <i>Rosy</i>	Avenida Juan Cuamatzi S/N, Contla de Juan Cuamatzi, Tlax
13:00	GERARDO PEREZ	REUNION DE CIERRE. FIN AUDITORIA	STAFF	Avenida Juan Cuamatzi S/N, Contla de Juan Cuamatzi, Tlax

To better prepare us for the audit and to better understand how we can tailor our activities to add most value to your organization, please help us by providing the following information, if applicable or available:

- Let us know if we should include any other additional processes or activities in this audit plan, including un-manned sites, and any external sites where work is being performed within the scope of certification, such customer sites, construction sites, or temporary sites.
- Notify the Lead Auditor of any significant organizational / management system changes since the last audit



AUDIT PLAN

Document #: F103-1

Release Date: 20-JAN-2022

Page 3 of 3

- Let us know any issue related to the health and safety of the audit teams, including any eventual personal protective equipment required

ADDITIONAL INFORMATION:

1. Audit Times and sequence may be adjusted in the light of findings and audit needs
2. Process Owners will be completed and/or confirmed during the opening meeting
3. Audit of all area could include Objectives, Improvement, Data collecting, Infrastructure and Work Environment, as appropriate.
4. The company is requested to provide guides to accompany the auditor during the visit. The guide should be authorized to confirm audit findings on behalf of the company.
5. The company is requested to make available a suitable workspace for the auditor's administration.
6. Use of Mark, verification of effectiveness of corrective actions from last audit, treatment of complaint and risks/changes will be included during the audit

Expected Outcome of the audit:

Intertek and your audit team are inviting you to review IAF's communiqués on the Expected outcomes for accredited certification. These documents with concise statements of outcomes that are expected as a result of accredited certification to ISO 9001 and 14001. Many of these outcomes also apply to certification obtained against other similar normative documents. You can consult these documents at:

<https://iaf.nu/en/news/expected-outcomes-of-management-systems-certification/>

If you have any question regarding these documents, please do not hesitate to ask your audit team or contact Intertek directly.