



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO®

Instituto Tecnológico de Apizaco

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO

**APLICACIÓN DE CONTROLES PARA INFORMACIÓN
DOCUMENTADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA
PROFESIONAL**

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

**PRESENTA:
RUTH QUINTOS ESCOBEDO**

**NOMBRE DEL ASESOR:
MARÍA INÉS HERNÁNDEZ DÍAZ**



APIZACO, TLAX., AGOSTO 2024



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Apizaco
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

Apizaco, Tlaxcala, **26/agosto/2024**

D.E.P./324/2024

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

QUINTOS ESCOBEDO RUTH
EGRESADO DE LA CARRERA DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL
CON NÚMERO DE CONTROL 16370755
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** cuyo tema es: "**APLICACIÓN DE CONTROLES PARA INFORMACION DOCUMENTADA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**" 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:

AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

Debiendo entregar **3** USB del mismo, apropiadamente encuadernados, a la brevedad, para presentar su acto de recepción profesional.

Sin otro particular por el momento me despido de usted.

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica
Pensar para Servir, Servir para Triunfar

CESAR REYNALDO RAMOS GÓMEZ
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES



Av. Instituto Tecnológico No. 418, San Andrés Ahuashuatepec, Municipio de Tzompantepec,
Tlaxcala, Mex. C.P. 90491 Tel. (241) 4172010 Ext. 142, e-mail: dep@apizaco.tecnm.mx



2024
Felipe Carrillo
PUERTO

ÍNDICE

Contenido

AGRADECIMIENTOS	6
RESUMEN	7
INTRODUCCIÓN	8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
JUSTIFICACIÓN	10
OBJETIVO GENERAL.....	10
Objetivos Específicos.....	10
DELIMITACIÓN.....	11
CAPÍTULO I	12
GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	12
1. Datos Generales	13
1.1 Nombre o Razón Social	13
1.2 Ubicación.....	13
1.3 Giro de la Organización	13
1.4 Teléfono	13
1.5 Página Web	14
1.6 Redes Sociales.....	14
1.7 Misión.....	14
1.8 Visión	14
1.9 Valores	14
1.10 Pilares Organizacionales.....	15
1.11 Reseña Histórica.....	15
1.11.1 Nuestro Grupo Gora	16
1.11.2 Línea del tiempo	17
1.11.3 Gora Gráficos	19
1.11.4 Gora Textiles	21
1.11.5 Gora Señalética.....	23
1.11.6 Gora Comercializadora.....	25
1.12 Organigramas Grupo Gora.....	27
CAPÍTULO II	32
MARCO TEÓRICO	32
2. Antecedentes	33

2.1 Fundamentos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos.....	33
2.2 Enfoque Basado en Procesos	33
2.3 Tipo de Procesos	35
2.3.1 Procesos estratégicos	35
2.3.2 Procesos de valor	35
2.3.3 Procesos de apoyo	35
2.3.4 Procesos de evaluación.....	35
2.4 Herramienta PEPSU: proveedores, entradas, proceso, salidas y usuarios, para definición de procesos	35
2.4.1 Proveedores	35
2.4.2 Entradas	35
2.4.3 Proceso	36
2.4.4 Salidas	36
2.4.5 Usuarios	36
2.5 Información Documentada	36
2.6 Requisitos para la Información Documentada	38
2.7 Control de la Información Documentada.....	39
2.8 Inducción al Sistema de Gestión de Calidad.....	39
2.8.1 ¿Qué es un Sistema de Gestión?	39
CAPÍTULO III	40
MARCO REFERENCIAL	40
3. Norma ISO 9001:2015	41
3.1 ¿Qué nos dice la norma ISO 9001?	41
3.2 Información documentada.....	41
3.2.1 ¿Qué tipo de información documentada existe?	41
3.2.2 ¿Cuál es la importancia de la información documentada?	43
3.3 Fases de Gestión de Información Documentada	44
3.4 Metodología FODA y 5 Por Qué.....	46
CAPÍTULO VI.....	48
ACTIVIDADES REALIZADAS.....	48
4. Introducción a la Información Documentada	49
4.1 Programas de Inducción a GRUPO GORA y SGC	58
4.1.1 Inducción a GRUPO GORA.....	58
4.1.2 Inducción al Sistema de Gestión de Calidad	59
4.2 Creación de formatos.....	59
4.3 Control de la Información Documentada.....	66

4.3.1 Es necesario crear una codificación para documentos	67
4.3.2 No tenga dos documentos con el mismo nombre	67
4.4 Creación de métodos para el acceso, distribución, recuperación y utilización de documentos.....	70
4.4.1 Suficientemente Protegida.....	70
4.4.2 Distribución, acceso, recuperación y uso	70
4.4.3 Métodos para el control de documentos en un SGC y cumplir con la norma ISO 9001:2015.....	71
4.5 Almacenamiento y conservación de la legibilidad	74
4.6 Control de cambios (control de versión)	74
4.7 Conservación y disposición de información	75
4.8 Creación de Lista Maestra de Documentos Externos e Internos en GRUPO GORA.	76
4.8.1 Tablas de codificación	76
4.8.2 Lista de Formatos.....	77
4.8.3 Lista de Procesos.....	85
4.8.4 Lista de Procedimientos	86
CONCLUSIONES	90
RECOMENDACIONES	91
EXPERIENCIAS EN EL CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EL SGC EN GRUPO GORA.....	92
COMPETENCIAS DESARROLLADAS	93
FUENTES DE INFORMACIÓN	94

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Ubicación geográfica de GORA CORPORATIVO EMPRESARIAL S.A DE C.V. Fuente Google Maps	13
Ilustración 2. Pilares Organizacionales de Grupo Gora	15
Ilustración 3. Nuestro Grupo Gora	16
Ilustración 4. Línea del tiempo Grupo Gora.....	18
Ilustración 5. Artículos Artes Gráficas, Grupo Gora.....	19
Ilustración 6. Clientes Artes Gráficas, Grupo Gora.....	20
Ilustración 7. Maquinaria y Equipo Artes Gráficas, Grupo Gora.....	20
Ilustración 8. Artículos Gora Textiles, Grupo Gora	21
Ilustración 9. Clientes Gora Textiles, Grupo Gora	22
Ilustración 10. Maquinaria y Equipo Gora Textiles, Grupo Gora	22
Ilustración 11. Artículos Gora Señalética, Grupo Gora	23
Ilustración 12. Clientes Gora Señalética, Grupo Gora	24
Ilustración 13. Maquinaria y Equipo Gora Señalética, Grupo Gora	24
Ilustración 14. Artículos Gora Comercializadora, Grupo Gora.....	25

Ilustración 15. Clientes Gora Comercializadora, Grupo Gora.....	26
Ilustración 16. Productos y Equipo Gora Comercializadora, Grupo Gora.....	26
Ilustración 17. Organigrama Áreas de Soporte Grupo Gora	27
Ilustración 18. Organigrama Artes Gráficas, Grupo Gora	28
Ilustración 19. Organigrama Gora Textiles, Grupo Gora.....	29
Ilustración 20. Organigrama Gora Señalética, Grupo Gora.....	30
Ilustración 21. Organigrama Área Comercial, Grupo Gora.....	31

Índice de Figuras

Figura 1. Representación esquemática de los elementos de un proceso. Fuente ISO 9001:2015	34
Figura 2. Fases de la Información Documentada de Gestión de Calidad.....	45
Figura 3. Metodología FODA del Área de Ingeniería.....	47
Figura 4. Jerarquía Información Documentada	60

Índice de Tablas

Tabla 1. Proceso de Control de Información Documentada.....	58
Tabla 2. Formato de Ficha de Proceso	61
Tabla 3. Ejemplo de Ficha de Proceso del Área de Diseño y Desarrollo.....	66
Tabla 4. Formato Hoja de Vida y Mantenimiento Vehicular	68
Tabla 5. Formato Requisición de Materiales y/o Servicios.....	69
Tabla 6. Tablas de Codificación.....	76
Tabla 7. Lista Maestra de Documentos Internos y Externos.....	83
Tabla 8. Lista de Procesos Locales de Grupo Gora	85
Tabla 9. Lista de Procedimientos Locales de Grupo Gora,	88

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por guiarme en el camino y fortalecerme espiritualmente para empezar un camino lleno de éxito.

A mis padres, Elías Quintos García y Reyna Escobedo Ramírez que siempre han estado apoyándome desde que empezara a estudiar esta bonita pero dura carrera como es la de Ingeniero Industrial y que siempre me han sabido inyectar moral en mis peores momentos, no solo vividos a causa de mis estudios sino como consecuencia de la vida; y quienes con sus consejos fueron el motor de arranque y mi constante motivación, muchas gracias por su paciencia y comprensión, pero sobre todo por su amor.

A mis hermanos Elías Quintos Escobedo y Esmirna Quintos Escobedo que, por supuesto son los mejores sin duda alguna y son los que me han sabido aconsejar y continuar en este trayecto.

Así quiero mostrar mi gratitud a todas aquellas personas que estuvieron presentes en la realización de esta meta, de este sueño que es tan importante para mí, agradecer todas sus ayudas, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, sus consejos y su dedicación.

Muestro mis más sinceros agradecimientos a mi tutor de proyecto la Ing. María Inés Hernández Díaz quien con su conocimiento y su guía fue una pieza clave para que pudiera desarrollar una clave de hechos que fueron imprescindibles para cada etapa de desarrollo del trabajo.

A mis compañeros, quienes a través de tiempo fuimos fortaleciendo una amistad y creando una familia, muchas gracias por toda su colaboración, por convivir todo este tiempo conmigo, por compartir experiencias, alegrías, frustraciones, llantos, tristezas, peleas, celebraciones y múltiples factores que ayudaron a que hoy seamos como una familia, por aportarme confianza y por crecer juntos en este proyecto, muchas gracias.

¡Muchas gracias por todo!

RESUMEN

El Sistema de Gestión de Calidad es implementado por una gran cantidad de empresas tanto públicas como privadas ya que, con su total cumplimiento se tendrá un valor agregado en cuanto al rendimiento de cada área laboral basado en procesos, procedimientos e instructivos que llevan a un efectivo cumplimiento del objetivo de la empresa y la ejecución total de las actividades por área. Las actividades que pide la norma ISO 9001:2015 ayudan a identificar el estado interno de la empresa por medio de definiciones de los procesos teniendo un mayor control de trabajo, una acertada planificación y finalmente una excelente evaluación de cada actividad por medio de indicadores. También permite hacer diversos análisis externos que ayudan a observar la posición del Corporativo en el mercado por medio de una evaluación DOFA (FODA) y la gestión de riesgos, para finalmente cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes y trabajar diariamente por la mejora continua de la empresa.

En el año 2015 la Organización Internacional de Normalización (ISO) publicó la última versión de la norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos; los cambios más importantes son la aplicación de la estructura de alto nivel que será compartida con los demás sistemas de gestión estandarizados por el comité de normalización ISO, el enfoque basado en riesgos y la importancia del contexto de la organización y sus partes interesadas. Uno de los cambios para la alineación con los otros sistemas de gestión, es el reemplazo de los documentos y registros por el concepto de información documentada, lo cual permite a las organizaciones más flexibilidad en la forma en la que eligen cómo documentar su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), el término información documentada se refiere a la información de valor requerida por la organización la cual debe ser controlada y mantenida.

El objetivo del presente trabajo fue la elaboración de controles para la información documentada según la versión 2015 de la norma ISO 9001, para una empresa dedicada a servicios integrales del ramo industrial.

Debido a que el análisis de los procesos de la organización es fundamental en la definición de la información documentada necesaria para el Sistema de Gestión de Calidad, el primer paso fue la identificación, revisión y análisis del mapa de procesos de la empresa, para utilizarlo como base en la determinación del tipo de información documentada requerida, se establecieron los controles para la información documentada según lo requerido por la nueva versión de la norma ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos.

Se recomienda que, como paso previo a la implementación de los controles, se realice el análisis de riesgos y oportunidades y el análisis de contexto requerido por la nueva versión de la norma para enfocar la información documentada en los procesos que demuestren efectividad del sistema de gestión de la calidad de la empresa.

INTRODUCCIÓN

En el contexto organizacional, es fundamental contar con un Sistema de Gestión de Calidad que permita ejercer control y evaluar la actuación de la organización en los procesos interno y externo. El Sistema de Gestión de Calidad, constituye la capacidad de las empresas para identificar y gestionar las actividades neurálgicas, que permiten crear valor para los usuarios y lograr los objetivos estratégicos que se han planteado.

Por lo tanto, la gestión basada en procesos se establece como un enfoque desde el cual se ha desarrollado la ISO 9001:2015, que facilita la obtención de información pertinente, administrable y actualizada de acuerdo a los indicadores de gestión, que finalmente nutra el proceso de toma de decisiones y mejora continua en las empresas.

El Sistema de Gestión de Calidad, es una oportunidad para que las empresas tengan control de los procesos internos y en consecuencia cuenten con las herramientas necesarias para realizar las mejoras pertinentes en el momento de prestar un servicio y así crear procesos de fidelización más efectivos.

Actualmente GORA CORPORATIVO EMPRESARIAL S.A. DE C.V., no implementa el Sistema de Gestión de Calidad en ningún área, lo que dificulta contar con información coherente, verificable, precisa y sistematizada, sobre aspectos como efectividad, competitividad, transparencia, debilidades, oportunidades, amenazas, pertinencia y viabilidad de sus procesos.

Bajo este panorama, el presente proyecto se enfocó en identificar: ¿En qué grado de cumplimiento está el Corporativo con el Sistema de Gestión ISO 9001 en el proceso de Información Documentada? y ¿Qué actividades se deben realizar para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión ISO 9001 en el proceso de Información Documentada?

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se consolida como una necesidad, el entender e implementar la Norma ISO 9001:2015 de cara a los requerimientos del mercado nacional e internacional y la eficacia de los procesos en todos los niveles de la organización. Se trata de introducir cambios en los modelos convencionales de trabajo y siempre el cambio producirá resistencias, dilucidadas en las tensiones que en el entorno organizacional se experimentan entre el modo tradicional de hacer las cosas y los avances en términos de normas de calidad y sostenibilidad.

La flexibilidad y la capacidad de adaptación de las pequeñas y medianas empresas a los requerimientos del contexto cambiante del mercado, es un factor determinante de su posicionamiento y competitividad. Teniendo en cuenta el rol que desempeñan los cambios producidos en los ámbitos organizacionales por la globalización, implementar la ISO 9001:2015, redundará en poseer información transparente, eficaz y en cualquier lugar donde se necesite consultar, que permita tomar decisiones acertadas que beneficien la competitividad y liderazgo empresarial.

En este sentido, GORA CORPORATIVO EMPRESARIAL S.A. DE C.V. es una empresa pequeña, ubicada en la carretera San Francisco Atexcatingo, Apizaco, Tlaxcala, que ofrece el servicio de productos innovadores dirigidos al ramo industrial, debe conocer e implementar la ISO 9001:2015 con el fin de generar mayor valor a sus servicios y optimizar sus procesos y procedimientos tanto administrativos como productivos, lo que finalmente redundará en mayores niveles de rentabilidad y competitividad en el mercado local.

En conclusión, el Corporativo busca el crecimiento como cualquier organización y para ello es fundamental la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad para dar orden, calidad al servicio y reconocimiento a nivel Estatal e Internacional.

JUSTIFICACIÓN

El efectuar la información documentada y por procesos, agregando la creciente volatilidad del mercado obliga a las organizaciones a tener que adaptarse rápidamente a los cambios que este presenta, con el avance de nuevas tecnologías y sistemas de información que los conviertan en organizaciones más competitivas posicionándolos delante de la competencia.

Inicialmente, se evidenciará como la organización GORA CORPORATIVO EMPRESARIAL S.A. DE C.V. mejora en sus procesos productivos y sobre las cosas necesita cambiar para hacerse mejor, ya que, aunque estén establecidos y operando en la actualidad no se tienen controles ni mediciones para éstos. Por consiguiente, se realizará el levantamiento de cada uno de ellos permitiendo así, que la empresa pueda medir, controlar, gestionar y mejorar continuamente con todos sus procesos productivos; también el cómo la gestión de calidad es una herramienta para mejorar el desempeño, la eficiencia, la forma de tomar decisiones el posicionamiento en el mercado con el fin de cumplir las metas y objetivos propuestos por esta.

El identificar los procesos e implementar la gestión documentada en cada uno de ellos, le proporciona a la compañía trazabilidad y soporte de los servicios y productos que brinda, y, el como la documentación de la Norma ISO 9001:2015 se convertirá en el primer escalón para la organización, logrando medir, analizar y hacer seguimiento de la eficiencia y la eficacia en general, obteniendo el enfoque de la mejora continua de los productos y servicios ofrecidos partiendo desde una estructura firme.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar la gestión de la información documentada y por procesos en la organización GORA CORPORATIVO EMPRESARIAL S.A. DE C.V. según lo establece la Norma ISO 9001:2015.

Objetivos Específicos:

- ✓ Identificar el estado de la organización GORA CORPORATIVO EMPRESARIAL S.A. DE C.V. con base a la Norma ISO 9001:2015, para evaluar el grado de cumplimiento.
- ✓ Desarrollar la gestión por procesos en la organización GORA CORPORATIVO EMPRESARIAL S.A. DE C.V. con el fin de mejorar la eficiencia y prestación del servicio.
- ✓ Efectuar la gestión de la información documentada en la organización GORA CORPORATIVO EMPRESARIAL S.A. DE C.V. que permita tener soportes y trazabilidad de la prestación del servicio.

DELIMITACIÓN

El trabajo se desarrollará en la organización GORA CORPORATIVO EMPRESARIAL S.A. DE C.V., ubicada en la ciudad de Apizaco, Tlaxcala, Carretera San Francisco Atexcatingo No. 7, Fuentes de Actipan. Es una organización de servicios y productos, vinculada al sector industrial y orientada a satisfacer necesidades de los sectores público y privado a nivel nacional.

La elaboración de este proyecto se realizará en un tiempo de cuatro (4) meses para su aprobación por parte de la Jefatura del Departamento de Gestión de Calidad, en el cual se realizó la documentación del Sistema de Gestión de Calidad acorde a los requisitos y exigencias de la Norma ISO 9001:2015.

A partir de los conocimientos adquiridos en el programa de Ingeniería Industrial, por medio de asignaturas como Gestión de los Sistemas de la Calidad, Control Estadístico de la Calidad, Higiene y Seguridad Industrial, Formulación y Evaluación de Proyectos, se realizó la documentación de dicha organización.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1. Datos Generales

1.1 Nombre o Razón Social

GORA CORPORATIVO EMPRESARIAL S.A DE C.V.

1.2 Ubicación

Carretera San Francisco Atexcatingo No. 7, Fuentes de Actipan, 90329 Apizaco, Tlaxcala. A continuación, en la ilustración 1 se muestra la ubicación en Google Maps de la empresa GORA CORPORATIVO EMPRESARIAL S.A DE C.V.

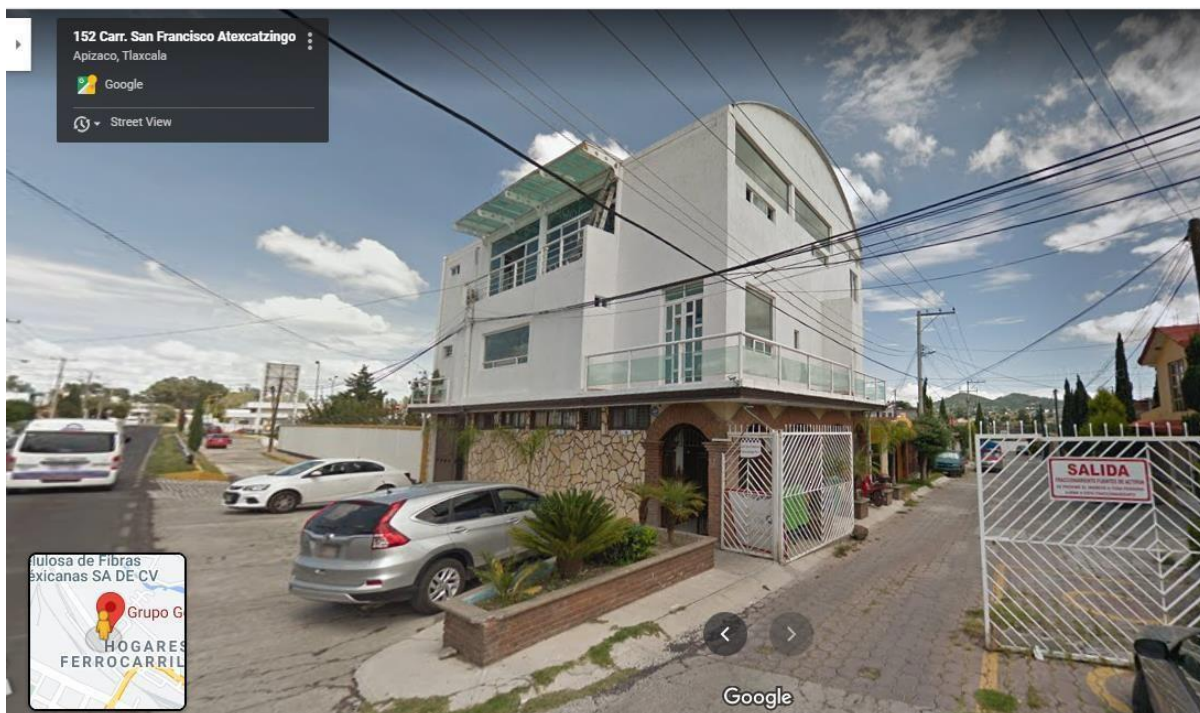


Ilustración 1. Ubicación geográfica de GORA CORPORATIVO EMPRESARIAL S.A DE C.V. Fuente Google Maps.

[152 Carr. San Francisco Atexcatingo - Google Maps](#)

1.3 Giro de la Organización

Servicios

1.4 Teléfono

[241 417 1341](tel:2414171341)

1.5 Página Web

[GORA | Tienda Online \(grupogora.com.mx\)](http://GORA | Tienda Online (grupogora.com.mx))

1.6 Redes Sociales

Facebook: <https://es-la.facebook.com/grupogora/>

Instagram: @grupo_gora

WhatsApp: +52 241 417 1341

1.7 Misión

Nos distinguimos por ser un grupo altamente eficiente, sostenible, innovador y creativo, proveedor de servicios integrales enfocados a cumplir y exceder las expectativas de nuestros clientes que nos brindan su confianza; y ser su mejor aliado estratégico a través de asesoría personalizada, calidad y calidez en el servicio, siendo así rentables para nuestros socios, colaboradores y accionistas.

1.8 Visión

Hoy creamos magia... Creamos con el corazón.

En nuestra visión esta consolidarnos en 2022 como un grupo líder en servicios integrales a nivel nacional, significa que nosotros:

Somos un equipo de colaboradores de excelencia, que opera con procesos sistematizados, sostenibles, eficientes y eficaces, enfocados a satisfacer y exceder las expectativas de nuestros clientes, asegurando un negocio rentable para nuestros socios, accionistas y colaboradores.

1.9 Valores

- ✓ **LEALTAD:** Es una actitud de profundo compromiso de los colaboradores con la empresa actuando con respeto, fidelidad, rectitud y sentido de pertenencia. La diferencia entre tener que hacer y querer hacer está marcada por la lealtad.
- ✓ **HONRADEZ:** Es la obligación que todos tenemos de actuar con rectitud, veracidad, integridad y total transparencia. Es la congruencia entre el decir y el hacer, sin apropiarse o valerse de logros ajenos.
- ✓ **RESPONSABILIDAD:** Asumir y cumplir en tiempo y forma lo que nos corresponde. Es la capacidad de responder satisfactoriamente a los desafíos implícitos y explícitos en cantidad y calidad, requeridos por clientes externos e internos.
- ✓ **DISCIPLINA:** Es el conjunto de lineamientos diseñados por la empresa para cumplir las políticas, normas y reglamentos, que aseguren el comportamiento, el desempeño, el orden y la colaboración entre los miembros de la organización.
- ✓ **VALENTÍA:** Es una virtud por la cual una persona actúa con decisión y

firmeza para llevar adelante una iniciativa, atravesando las dificultades o impedimentos incluso, superando sus propias fuerzas naturales para lograr cosas extraordinarias.

- ✓ **CREATIVIDAD-INNOVACIÓN:** Son herramientas que trabajan en conjunto para convertir las ideas en productos, procesos y servicios nuevos y mejorados que el mercado reconozca y valore, generando así, cambios que conllevan a una mayor satisfacción de nuestros clientes.

1.10 Pilares Organizacionales



Ilustración 2. Pilares Organizacionales de Grupo Gora.

1.11 Reseña Histórica

GORA CORPORATIVO EMPRESARIAL S.A. DE C.V. ubicada en la Carretera San Francisco Atexcatzingo No. 7, Fuentes de Actipan, 90329 Apizaco, Tlax, la cual hace mención a lo siguiente:

“Somos la empresa líder en servicios integrales, conformada por un equipo de colaboradores de excelencia, que opera con procesos sistematizados, sustentables, eficientes y eficaces, enfocados a satisfacer y exceder las expectativas de nuestros clientes, asegurando un negocio rentable para nuestros socios, accionistas y colaboradores.

Nos distinguimos por ser una empresa altamente eficiente, innovadora y creativa, proveedora de servicios integrales enfocados a cumplir y exceder las expectativas de nuestros clientes que nos brindan su confianza; y ser su mejor aliado estratégico a través de asesoría personalizada, calidad y calidez en el servicio, siendo así rentables para nuestros socios, colaboradores y accionistas”.

En Grupo Gora se desarrollan trabajos en las áreas de artes gráficas, textiles, señalética y comercialización y cuentan con más de 25 años de experiencia.

Algunas de las áreas y productos que se realizan en Grupo Gora son los siguientes:

- ✓ Textiles
- ✓ Artículos Promocionales
- ✓ Comercialización
- ✓ Artes Gráficas
- ✓ Señalética
- ✓ Fabricación de productos ecológicos
- ✓ Impresión y publicidad
- ✓ Publicidad creativa
- ✓ Corte
- ✓ Grabado y marcado láser
- ✓ Uniformes ejecutivos e industriales
- ✓ Cubre bocas
- ✓ Ayudas visuales
- ✓ Elaboración de prendas
- ✓ Caretas de protección facial
- ✓ Productos personalizados
- ✓ Equipos de protección personal
- ✓ Tableros informativos
- ✓ Señalamiento de seguridad

1.11.1 Nuestro Grupo Gora



Ilustración 3. Nuestro Grupo Gora.

1.11.2 Línea del tiempo





Ilustración 4. Línea del tiempo Grupo Gora.

1.11.3 Gora Gráficos

EMPRESA LÍDER EN ARTES GRÁFICAS:

- ✓ Más de 4,000 clientes satisfechos.
- ✓ Contamos con alta tecnología.
- ✓ Tenemos los precios más accesibles del mercado.
- ✓ La mejor calidad y servicio.
- ✓ Innovación de productos.
- ✓ Asesoría personalizada.
- ✓ Diversas técnicas de impresión y grabados.
- ✓ Desarrollo especializado.



Ilustración 5. Artículos Artes Gráficas, Grupo Gora.



Ilustración 6. Clientes Artes Gráficas, Grupo Gora.



Ilustración 7. Maquinaria y Equipo Artes Gráficas, Grupo Gora.

1.11.4 Gora Textiles

EMPRESA LÍDER EN EL ÁMBITO DE LA CONFECCIÓN Y FABRICACIÓN DE UNIFORMES:

- ✓ 18 años de experiencia y una cartera de prestigiosos clientes.
- ✓ Confeccionamos con telas especializadas para el uso diario que ofrezcan confort y durabilidad.
- ✓ Brindamos una amplia gama de colores en cada uno de los estilos.
- ✓ Desarrollamos gran variedad de diseños personalizados.
- ✓ Distribuimos las mejores marcas del país.
- ✓ Proyectamos el potencial de tu empresa.
- ✓ Desarrollos especiales.



Ilustración 8. Artículos Gora Textiles, Grupo Gora.



Ilustración 9. Clientes Gora Textiles, Grupo Gora.



Ilustración 10. Maquinaria y Equipo Gora Textiles, Grupo Gora.

1.11.5 Gora Señalética

EMPRESA LÍDER EN FABRICACIÓN Y DISEÑO DE AYUDAS VISUALES:

- ✓ Más de 1,000 productos de señalética, tableros, grabado y corte láser.
- ✓ Productos con la más alta calidad, garantía y seguridad.
- ✓ Diseños ajustados a las necesidades operativas.
- ✓ Extensa variedad de materiales durables.
- ✓ Tamaños y formas personalizadas.
- ✓ Cumplimos con la normativa exigida en México.
- ✓ Aplicamos los Sistemas de Gestión OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series), WCM (World Class Manufacturing), TPM (Total Productive Maintenance) y apegados a normas NOM -026 STPS-2018.
- ✓ Somos Fabricantes.



Ilustración 11. Artículos Gora Señalética, Grupo Gora.



Ilustración 12. Clientes Gora Señalética, Grupo Gora.



Ilustración 13. Maquinaria y Equipo Gora Señalética, Grupo Gora.

1.11.6 Gora Comercializadora

EMPRESA LÍDER EN MÉXICO EN COMERCIALIZAR:

- ✓ Equipo de seguridad industrial, (zapatos, chalecos, arneses).
- ✓ Artículos de papelería
- ✓ Regalos corporativos y ejecutivos
- ✓ Electrónicos y equipo de cómputo.

Somos su mejor opción en el país ya que contamos con un equipo de profesionales altamente capacitados y comprometidos con su labor, optimizando los costos, solucionando sus **necesidades** y excediendo sus expectativas.



Ilustración 14. Artículos Gora Comercializadora, Grupo Gora.



Ilustración 15. Clientes Gora Comercializadora, Grupo Gora.



Ilustración 16. Productos y Equipo Gora Comercializadora, Grupo Gora.

GRUPO
GORA



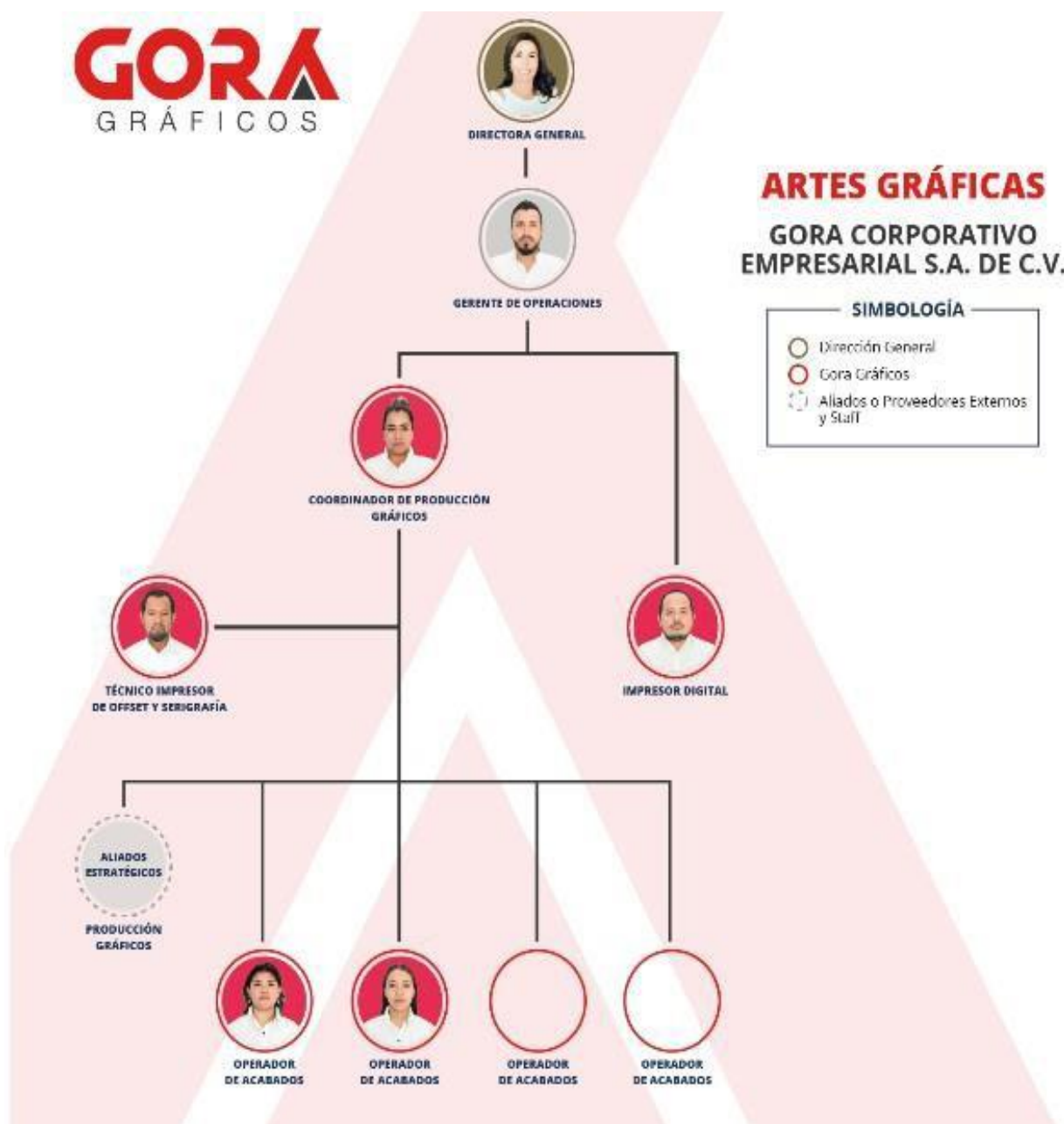
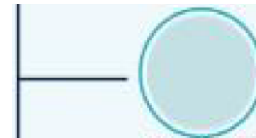


Ilustración 18. Organigrama Artes Gráficas, Grupo

GOiLA
TEXTILES



PAOIUCCIO,J,IRIL



(C)16 DINADII II
oo; PRQDIICmINI

TEXTIL

GLOBAL GROUP
CIDEMSA S.A. DE C.V.

SIIMBOLOGIA ---,

Q Dim.. "j;iri G-;inP I
Q Gu1 T, lilL.,.
Jiliadsc, 11"0'.1:1?do 6 Elt OOS
y::t:iff



P.P.11:DNf:ff,1:1)3iffro
EINNO'AOON



(C)NII001.III CALIHW
IIVIEIW Ly ECT-



-DIJ(CitiiNIIICD.



JIESNUS.IBI E IIE
OS'T EMP-MIJI



ItOIIDADOR.

Ilustración 19. Organigrama Gora Textiles, Grupo Gora.

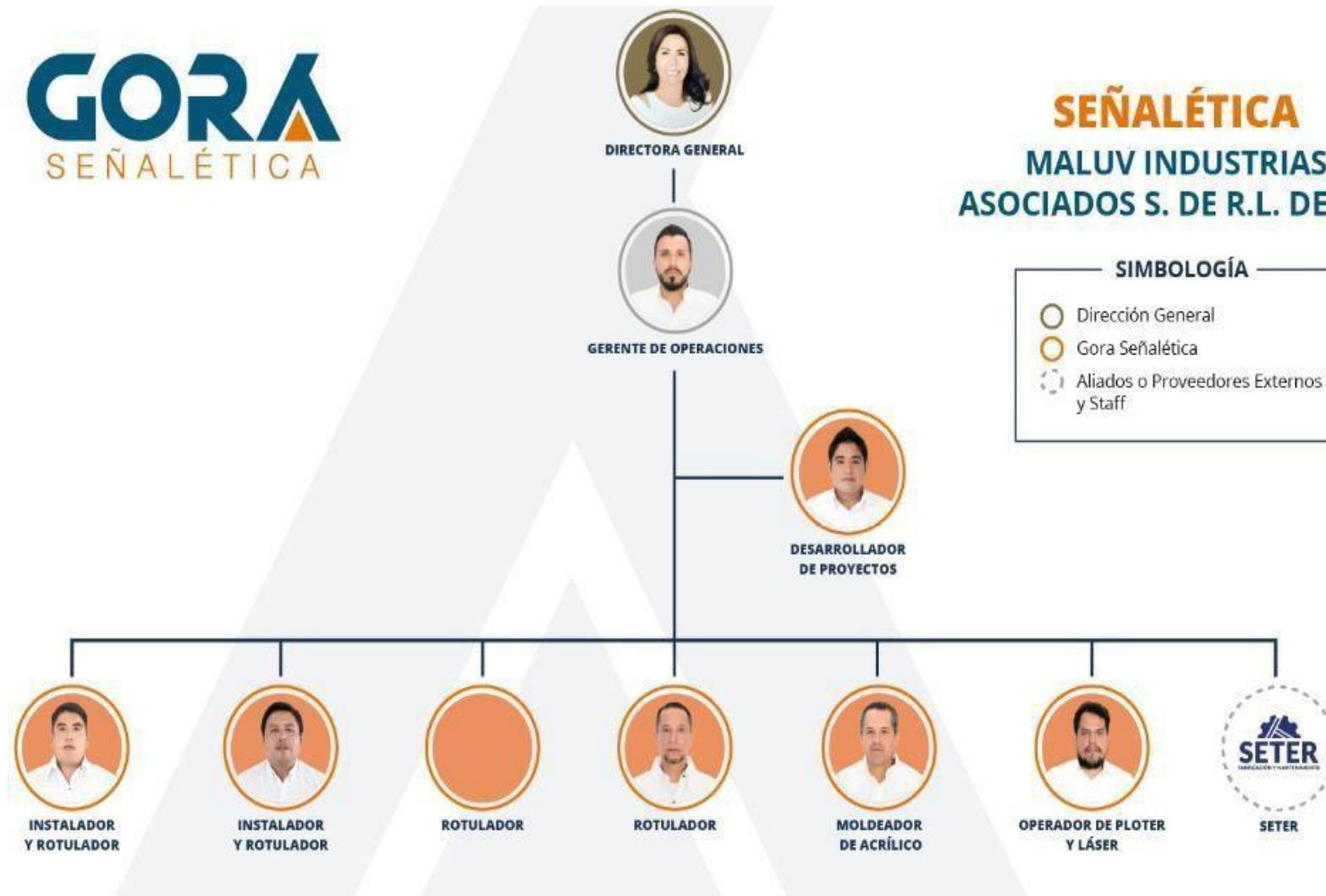


Ilustración 20. Organigrama Gora Señalética, Grupo Gora.

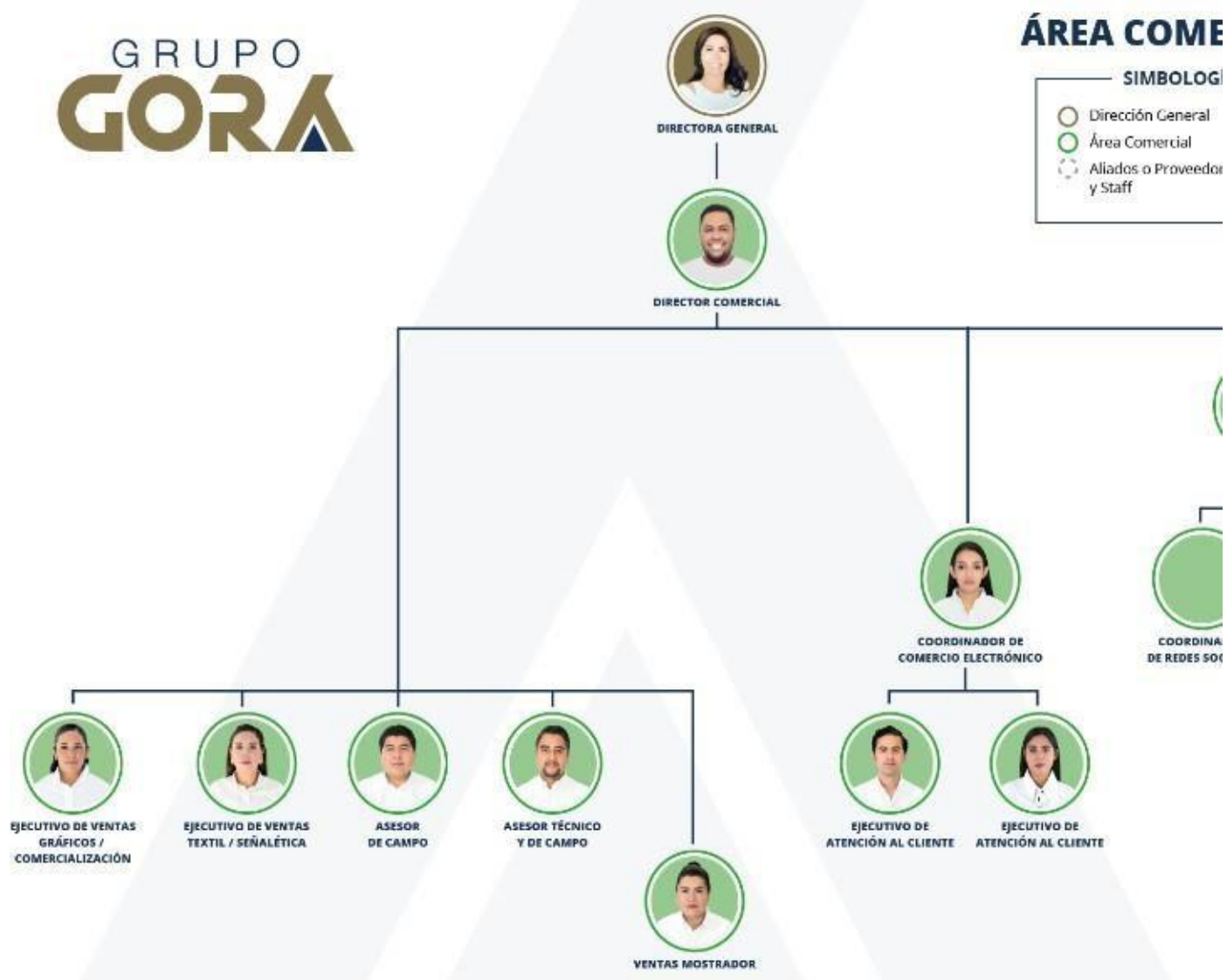


Ilustración 21. Organigrama Área Comercial, Grupo Gora.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2. Antecedentes

2.1 Fundamentos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos.

El 23 de septiembre del año 2015 la Organización Internacional de Normalización, ISO, publica la Norma Internacional ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos, en su versión 2015, en la cual se observan varios cambios, uno de los más importante es la aplicación de la estructura de alto nivel que será compartida con los demás sistemas de gestión estandarizados por el comité de normalización ISO.

Se incluye el Anexo SL, marco genérico para todos los sistemas de gestión, que se encuentra constituido por diez cláusulas:

- ✓ Objeto y campo de aplicación.
- ✓ Referencias normativas.
- ✓ Términos y definiciones.
- ✓ Contexto de la organización.
- ✓ Liderazgo.
- ✓ Planificación.
- ✓ Apoyo.
- ✓ Operación.
- ✓ Evaluación del desempeño.
- ✓ Mejora.

Otro de los cambios es la incorporación de la gestión del riesgo como pilar del sistema de gestión, el análisis del contexto de la organización y la introducción del término de información documentada.

2.2 Enfoque Basado en Procesos

En la nueva versión de la norma se promueve la adopción del enfoque basado en procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad.

Se define como proceso al conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Generalmente, los elementos de entrada para un proceso son resultados de otros procesos.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de una organización, con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

El enfoque basado en procesos es uno de los ocho principios de la gestión de la

calidad que constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000.

En el apartado 4.4 de la nueva versión de la norma, se incluyen los requisitos específicos considerados esenciales para la adopción de un enfoque de procesos, lo cual permite que la organización pueda controlar las interrelaciones de los mismos y, de esta forma, mejorar el desempeño global de la organización.

Es necesaria la comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema, para contribuir a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos, con el fin de lograr la satisfacción del cliente.

La gestión de procesos favorece la priorización de éstos, que den valor a la organización, la estandarización de los procesos y la obtención de resultados dentro de las especificaciones establecidas.

La norma indica que el enfoque de procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse al utilizar el ciclo: planear, hacer, verificar, actuar en un enfoque global de pensamiento basado en riesgos.

La figura 1 muestra la interacción de los elementos de un proceso, según lo establecido por la norma ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la Calidad-Requisitos.



Figura 1. Representación esquemática de los elementos de un proceso. Fuente ISO 9001:2015.

2.3 Tipo de Procesos

A continuación, se describen los diferentes tipos de procesos:

2.3.1 Procesos estratégicos

Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

2.3.2 Procesos de valor

Son los procesos que permiten generar el producto y/o servicio que se entrega al cliente. Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

2.3.3 Procesos de apoyo

Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, procesos de valor y de evaluación.

2.3.4 Procesos de evaluación

Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis de desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia: procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas y son parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los de valor.

2.4 Herramienta PEPSU: proveedores, entradas, proceso, salidas y usuarios, para definición de procesos

Esta herramienta se utiliza para identificar el inicio y fin de un proceso, facilita la identificación de proveedores, entradas, subprocesos, salidas y usuarios. La herramienta identifica las siguientes partes:

2.4.1 Proveedores

Entidades o personas que proporcionan las entradas como materiales, información y otros insumos. En un proceso puede haber uno o varios proveedores, ya sea interno o externo.

2.4.2 Entradas

Son los materiales, información y otros insumos necesarios para operar los

procesos. Los requisitos de las entradas deben estar definidos y se debe verificar que son satisfactorios. Puede existir una o varias entradas para un mismo proceso.

2.4.3 Proceso

Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. También se pueden incluir subprocesos.

2.4.4 Salidas

Es el producto o resultado de un proceso. Los productos pueden ser bienes o servicios. Los registros de las salidas deben estar definidos: necesidades de los usuarios, estándares definidos por la institución, normatividad vigente y otros. Se debe verificar que las salidas los satisfacen. Hay procesos que tienen una salida por cada usuario y otros que tienen una sola salida que está orientada a varios usuarios.

2.4.5 Usuarios

Son las organizaciones o personas que reciben un producto. El usuario o cliente puede ser interno o externo a la organización. La definición del proceso se realiza en sentido inverso a la presentación del PEPSU, es decir se debe iniciar en la columna de usuarios. Para identificar a los usuarios del proceso se recomienda enlistarlos y verificar si son efectivamente los que reciben el trabajo o servicio y si existen usuarios que no han sido considerados.

2.5 Información Documentada

Para la nueva versión de la norma y como parte de la alineación con las otras normas para sistemas de gestión, se incluye el término “información documentada”, el cual se refiere a los documentos y registros necesarios para apoyar la operación de los procesos de una organización y conservarla para tener la confianza de que los mismos se realizan según lo planificado. El término también se aplica para indicar los requisitos de los documentos.

Donde la Norma ISO 9001:2008 utilizaba una terminología específica como “documento” o “procedimientos documentados”, “manual de la calidad” o “plan de la calidad”, la presente edición de esta Norma Internacional define requisitos para “mantener la información documentada”.

La norma indica que en la medida en que sea necesario, la organización debe:

1. Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos.
2. Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

En esta versión de la norma ya no aparece explícitamente la necesidad de contar con un manual de la calidad, tal y como era requerido en la versión anterior.

En esta versión también se sustituye el término registro, el cual en la versión anterior se utilizaba para denotar los documentos necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos, por el requerimiento de conservar la información documentada. La norma establece que la organización debe mantener y conservar información documentada que apoye la operación de sus procesos, la organización es la responsable de determinar cuál información debe mantener, el tiempo y forma de conservarla.

Los documentos considerados por la Norma como información documentada, además de los definidos por la organización como necesarios para la eficacia de su sistema de gestión, son los siguientes:

- ✓ Alcance del sistema de gestión.
- ✓ Política de calidad.
- ✓ Objetivos de calidad.
- ✓ Evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos.
- ✓ La base utilizada para la calibración y verificación cuando no se tengan patrones nacionales de calibración.
- ✓ Evidencias de competencia del personal.
- ✓ Evidencia de cumplir los requisitos de diseño y desarrollo.
- ✓ Evidencia de la selección, evaluación y seguimiento a proveedores externos.
- ✓ Definición de las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar y los resultados a alcanzar.
- ✓ Información necesaria para trazabilidad de los productos o servicios.
- ✓ Información sobre propiedad del cliente que se encuentre bajo la responsabilidad de la organización, que se pierda, deteriore o sea inadecuada.
- ✓ Los resultados de la revisión de cambios.
- ✓ Liberación de productos y servicios, incluyendo la evidencia de la conformidad y trazabilidad de la autorización.
- ✓ Descripción de no conformidades y seguimiento de las mismas.
- ✓ Evaluación del desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Resultados de la revisión por la dirección.
- ✓ Evidencia de la naturaleza de las no conformidades y seguimiento de las mismas, así como los resultados de las acciones correctivas.

La extensión de la información documentada de una organización depende del tamaño de la organización, la complejidad de sus procesos y la competencia del personal. También depende de la evaluación de riesgos implementada por la organización.

La organización debe definir cuál información documentada debe conservar, así como el tiempo y medios a utilizar.

Según la norma ISO 9001:2015, las organizaciones que están en proceso de implementar, o que todavía no han implementado, un sistema de gestión de la calidad debe seguir los siguientes pasos, de tal forma que la elaboración de la documentación parta del análisis de los procesos de la organización:

- ✓ Identificar los procesos necesarios para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Entender las interacciones entre estos procesos.
- ✓ Documentar los procesos en la extensión necesaria para asegurar su eficaz operación y control.

Los siguientes son ejemplos de acciones que pueden iniciarse, cuando corresponda:

- ✓ Decidir cuáles requisitos de documentación del sistema de gestión de la calidad son aplicables, de acuerdo a la Norma del sistema de gestión de la calidad seleccionada.
- ✓ Obtener datos acerca del sistema de gestión de la calidad y procesos existentes a través de varios medios, tales como: cuestionarios y entrevistas.
- ✓ Establecer y listar los documentos del sistema de gestión de la calidad y analizarlos para determinar su utilidad.
- ✓ Formar al personal involucrado respecto a la elaboración de la documentación y los requisitos de la norma del sistema de gestión de la calidad aplicable u otros criterios seleccionados.
- ✓ Solicitar y obtener fuentes adicionales de documentación o referencias de las unidades operativas.
- ✓ Determinar la estructura y formato para los documentos propuestos.
- ✓ Preparar diagramas de flujo que cubran los procesos dentro del alcance del sistema de la calidad.
- ✓ Analizar los diagramas de flujo para posibles mejoras e implementarlas.
- ✓ Validar la documentación a través de pruebas de implementación.
- ✓ Utilizar cualquier otro método adecuado dentro de la organización para completar la documentación del sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Revisar y aprobar la documentación antes de su liberación.

2.6 Requisitos para la Información Documentada

La norma ISO 9001:2015 establece los siguientes requisitos para la información documentada durante la creación y actualización de la misma:

- ✓ La identificación y descripción, por ejemplo: título, fecha, autor o número de referencia.

- ✓ El formato: idioma, versión del software, gráficos y los medios de soporte en papel o electrónico.
- ✓ La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

2.7 Control de la Información Documentada

La norma ISO 9001:2015 requiere que la información documentada sea controlada, de tal forma que se asegure la idoneidad de la misma, que se encuentre disponible y, adecuadamente protegida, en los lugares de uso cuando se necesite.

Para llevar a cabo el control de la información documentada, la organización debe tomar en cuenta las siguientes actividades:

- ✓ Distribución, acceso, recuperación y uso.
- ✓ Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.
- ✓ Control de cambios, por ejemplo, control de versión.
- ✓ Conservación y disposición. (ISO 9001:2015).

2.8 Inducción al Sistema de Gestión de Calidad.

2.8.1 ¿Qué es un Sistema de Gestión?

Actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. El SGC ayuda a:

- ✓ Gestionar los procesos y recursos: *resultados requeridos por el usuario*.
- ✓ Optimizar los recursos.
- ✓ Prever las consecuencias de las acciones realizadas.

Principios de Calidad:

- ✓ Enfoque al cliente
- ✓ Liderazgo
- ✓ Compromiso de las personas
- ✓ Enfoque en Procesos
- ✓ Mejora
- ✓ Toma de decisiones basada en la evidencia
- ✓ Gestión de las relaciones

CAPÍTULO III.

MARCO REFERENCIAL

3. Norma ISO 9001:2015

3.1 ¿Qué nos dice la norma ISO 9001?

7.5.3 Control de la información documentada.

7.5.3.1 La información documentada requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:

- a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.
- b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- d) conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se debe identificar según sea apropiado y controlar.

NOTA: El acceso puede implicar una decisión en relación al permiso, solamente para consultar la información documentada, o al permiso y a la autoridad para consultar y modificar la información documentada.

3.2 Información documentada.

3.2.1 ¿Qué tipo de información documentada existe?

Cuando analizamos la información manejada en las organizaciones, se podrían categorizar dos fuentes principales; **la información de origen externo** (emitida por entidades externa a la organización) e **información de origen interno** (generada por las personas que conforman la organización), en ambos casos se debe determinar aquella que es necesaria para garantizar a operación eficaz.

Los documentos externos pueden ser de **obligatorio cumplimiento** (Leyes, Decretos, Reglamentos, entre otros), **de referencia/consulta** (Normas, Manuales de equipos, Fichas técnicas de productos o equipos, etc.), o **registros generados por partes interesadas** (Cotizaciones de proveedores), en todos los casos la organización debe determinar cuales se deben identificar y controlar, según sea apropiado.

Los documentos de origen interno, se diferencian en dos ramas, **los que son el resultado de la estandarización, de un método y/o herramienta de trabajo**, como políticas, procedimientos, instructivos, etc, y **los que son la evidencia objetiva de la ejecución de una actividad o evidencia de la conformidad con los requisitos, mediante registros internos**.

De esta diferenciación en los documentos internos, depende la referencia que hace la norma ISO 9001:2015 con respecto a requisito de documentación, donde la norma refiere el término **“conservar la información documentada”** estable como requisito obligatorio conservar un registro por un periodo de tiempo y en diferentes medios de ser necesario, ahora bien, cuando la norma hace referencia al término **“mantener información documentada”** se refiere a la necesidad de estandarizar mediante un documento determinada información.

Es importante mencionar que un requisito para “mantener” información documentada no excluye la posibilidad de que la organización también pueda necesitar “conservar” la misma información documentada para un propósito particular, por ejemplo, para conservar un histórico de resultados de un análisis. El mantener y conservar la información documentada de la organización, es lo que permitirá a la organización preservar su Know How y utilizarlo para evaluar posibles lecciones aprendidas.

La Norma Internacional ISO 9001:2015 en el apartado 7.5 define los **requisitos que debe cumplir un sistema de gestión de calidad en relación a la información determinada como pertinente de controlar, conservar y/o mantener**. En este sentido expone dos elementos tipos de información, la requerida de forma obligatoria por la Norma (requisito 7.5.1. a.) y la que la organización determine como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad. (requisito 7.5.1 b.)

Información documentada **que se debe mantener** (Documentos) según la norma ISO 9001:2015:

- ✓ Para apoyar la operación de sus procesos (requisito 4.4.2 a.)
- ✓ Sobre los objetivos de la calidad (requisito 6.2.1)
- ✓ Información documentada **que se debe conservar** (Registros) según la norma ISO 9001:2015:
- ✓ Información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado. (requisito 4.4.2 b.)
- ✓ Información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito. (requisito 7.1.5.1)
- ✓ Información documentada apropiada como evidencia de la competencia (requisito 7.2 d.)

- ✓ Información documentada; a) sobre los resultados de la revisión; y b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios. (requisito 8.2.3.2)
- ✓ Información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo. (requisito 8.3.3)
- ✓ Información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo (requisito 8.3.5)
- ✓ Información documentada sobre; a) los cambios del diseño y desarrollo; b) los resultados de las revisiones; c) la autorización de los cambios; y d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos (requisito 8.3.6)
- ✓ Información documentada de la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos (8.4.1)
- ✓ Información documentada de la Identificación y trazabilidad de los productos y servicios (requisito 8.5.2)
- ✓ Información documentada de la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos (requisito 8.5.3)
- ✓ Información documentada del Control de los cambios (8.5.6)
- ✓ Información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. (requisito 8.6)
- ✓ Información documentada que: a) describa la no conformidad; b) describa las acciones tomadas; c) describa todas las concesiones obtenidas; y d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad (requisito 8.7.2)
- ✓ Información documentada de la evaluación de desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad (requisito 9.1.1).

3.2.2 ¿Cuál es la importancia de la información documentada?

Dentro de los principales beneficios de mantener y conservar la información documentada del sistema de gestión de la calidad, es importante resaltar los siguientes, sin limitarse a los mismos:

- ✓ **Define una base para el orden y el equilibrio dentro de la organización, así como para la mejora continua;** al ser flexible y adaptable en todo momento, a las condiciones del contexto y la experiencia.
- ✓ **Otorga confianza al cliente y a las partes interesadas pertinentes,** basada en la capacidad de lograr resultados, y el control resultante de los sistemas documentados.

- ✓ **Coadyuva a un mejor entendimiento de la interrelación de los procesos**, al proveer información coherente de las operaciones y las funciones relacionadas documentadas en los procesos.
- ✓ **Promueve la comunicación de las directrices, políticas y objetivos**, a todos los niveles de la organización, reafirmando el compromiso de la dirección con la calidad; la seguridad, el ambiente, la seguridad de la información, u otros factores de éxito definidos.
- ✓ **Ayuda a los colaboradores a comprender su función dentro de la organización**, incrementa el sentido del propósito e importancia de su labor y le permite analizar como su desempeño impacta en los resultados de los procesos y de la organización.
- ✓ **Facilita el entendimiento mutuo entre los colaboradores y la dirección**; así como en las relaciones internas de cliente-proveedor de los procesos.
- ✓ **Genera una guía clara sobre la forma en que se deberían llevar a cabo las actividades para lograr los requisitos específicos** de cada proceso.
- ✓ **Proporciona un marco de operación claro y eficiente**, que a su vez provee la evidencia objetiva del cumplimiento de los requisitos declarados en la documentación.
- ✓ **Provee una base para auditar y evaluar la eficacia y adecuación continua** del sistema de gestión de la calidad u otros sistemas.

3.3 Fases de Gestión de Información Documentada.

La gestión de la información **puede variar en gran magnitud de una organización a otra**, esto debido a múltiples factores, como nivel de detalle que se quiera controlar, la complejidad de los procesos internos de la organización e incluso el nivel de madurez del sistema de gestión, no obstante, la mayoría de las organizaciones comparten cuatro pasos básicos; Elaboración o Actualización, revisión, aprobación y publicación.

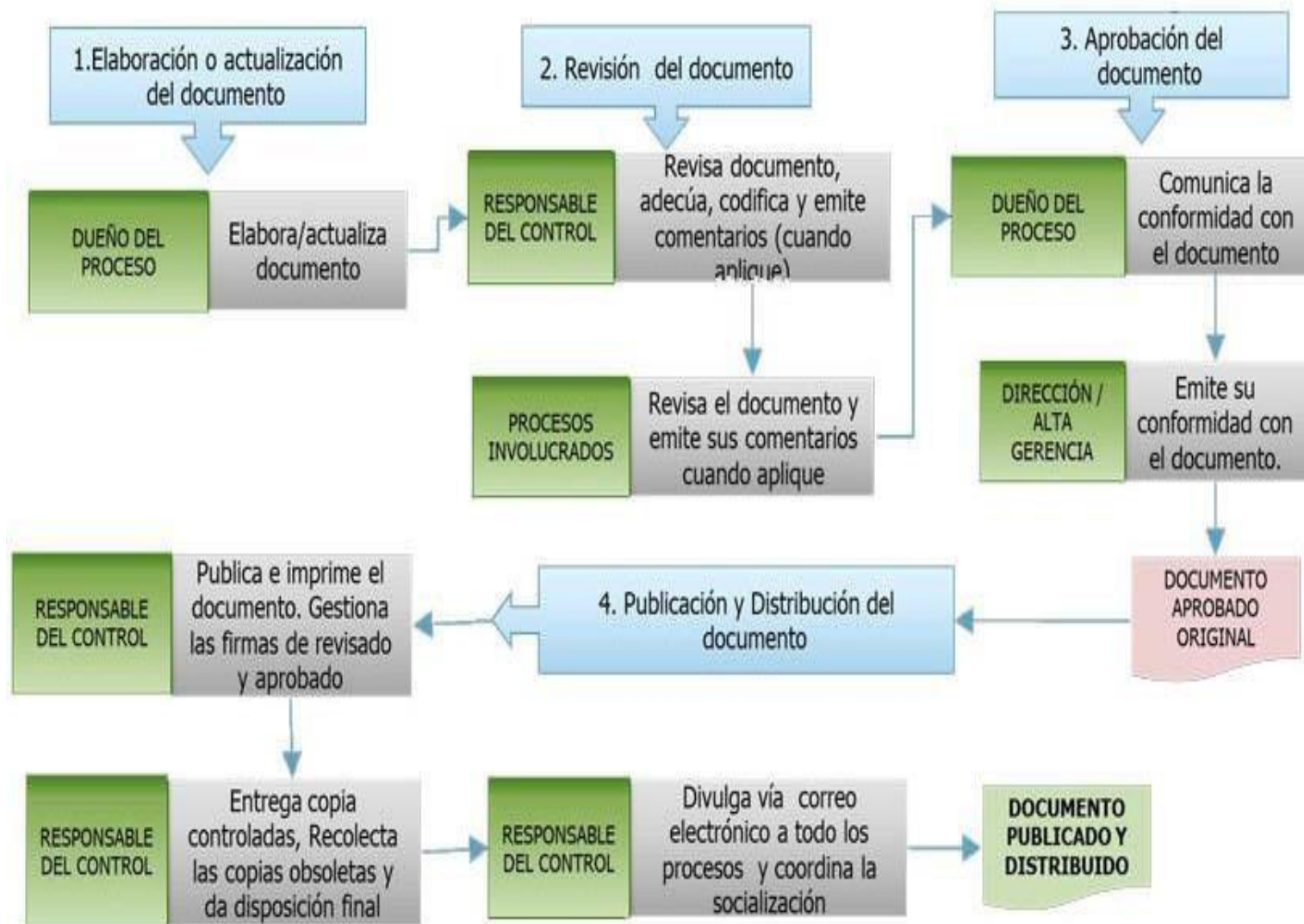


Figura 2. Fases de la Información Documentada de Gestión de Calidad

Cada organización puede personalizar las actividades asociadas a estas etapas, sin embargo, deben garantizar que sus controles incluyan políticas para la emisión (creación o actualización), identificación, revisión (control de cambios), aprobación, publicación (almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad), distribución, acceso, recuperación, uso, conservación y disposición. final (destrucción o eliminación) de los documentos del sistema de gestión.

De manera que **las versiones vigentes sean idóneas para su uso cuando y donde se necesiten**, se encuentren disponibles en las áreas pertinentes, y estén protegida adecuadamente (por ejemplo, contra modificaciones no intencionadas, pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

3.4 Metodología FODA y 5 Por Qué

A continuación, en la Figura 3 se presenta la metodología de diagnóstico FODA que se realizó en el área de Ingeniería y que brindo una visión más amplia para poder encontrar sus factores estratégicos críticos, para una vez identificados, usarlos y apoyar en ellos los cambios organizacionales, consolidando las fortalezas, minimizando las debilidades, aprovechando las ventajas de las oportunidades, y eliminando o reduciendo las amenazas.

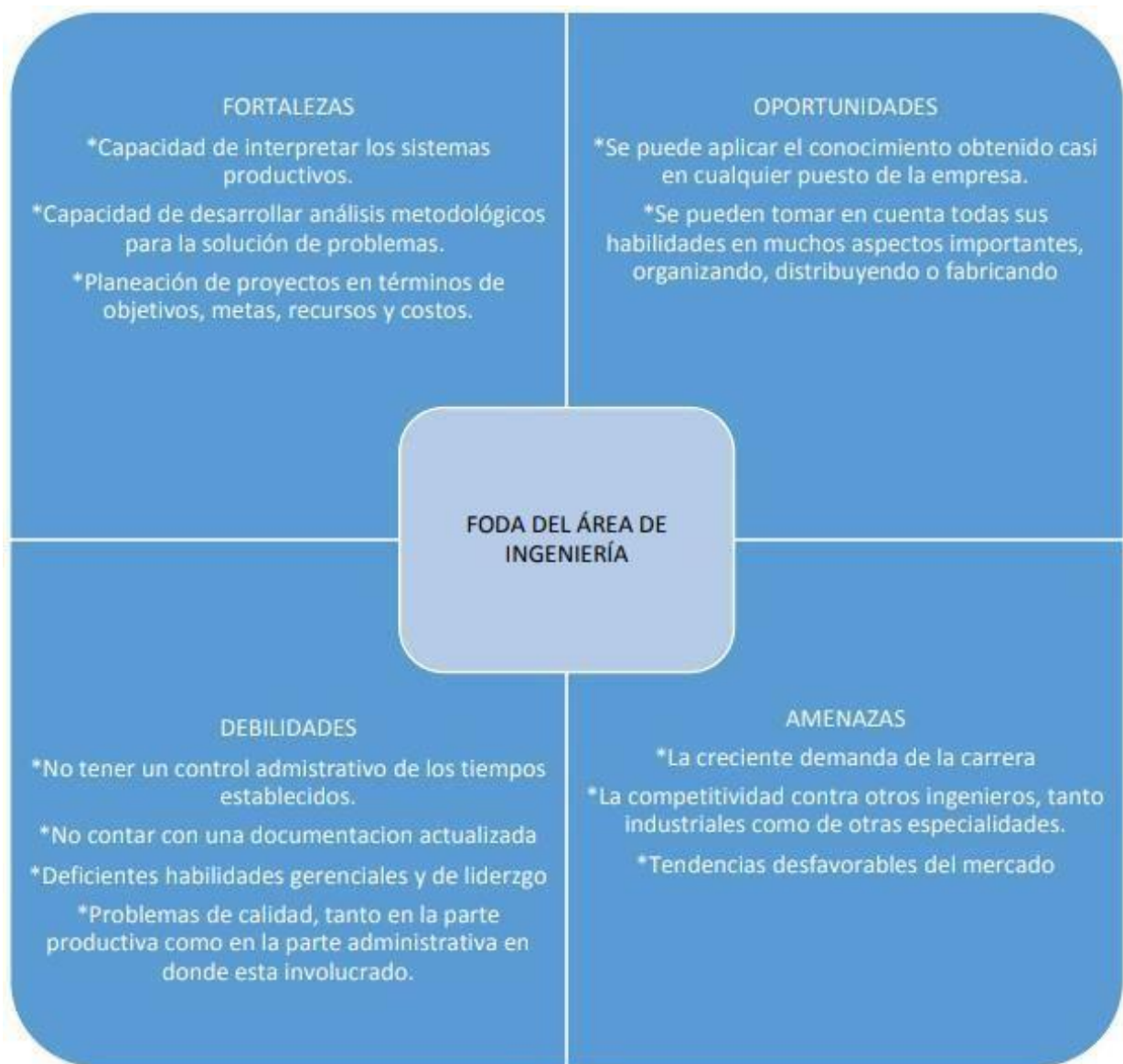


Figura 3. Metodología FODA del Área de Ingeniería.

Una vez realizado el análisis FODA, se procede a realizar un análisis de 5 Por qué, lo que permitirá tener una idea aún más clara de cuáles son los puntos que se deben de mejorar.

CAPÍTULO VI.

ACTIVIDADES REALIZADAS

4. Introducción a la Información Documentada.

De acuerdo a lo planeado durante el periodo de residencias y las actividades realizadas durante el mismo, se pudo dar cuenta que es muy amplio el Sistema de Gestión de Calidad y que conlleva de tiempo para poder implementarlo con base a los requisitos que tienen la Norma ISO 9001:2015. Cada actividad está detallada de forma precisa y clara; así mismo, formatos que fueron elaborados, revisados y puestos a prueba de acuerdo a las necesidades de los colaboradores de la Empresa.

La actividad que se realizó durante los 4 meses de residencias fue el control de información documentada que se concentra en el corporativo, así como la codificación, creación y organización de los mismos.

Para comprender un poco mejor lo que conlleva el realizar el proceso de Información Documentada, se muestra a continuación en la tabla 1. Proceso de Información Documentada el cual describe a detalle todas las actividades realizadas dentro de él:



CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

GG-GC-PO-01
REV: 00

NOMBRE DEL PROCESO	Información documentada
PROPIETARIO DEL PROCESO	Gestión de Calidad
OBJETIVO DEL PROCESO	
Establecer el proceso de actividades y criterios necesarios para la adecuada elaboración, revisión, aprobación, actualización, control y distribución de los documentos y registros generados para Información Documentada por Gestión de Calidad de Grupo Gora, para garantizar así su adecuada identificación, almacenamiento, conservación, recuperación, tiempo de retención y su disposición final. Comprende desde la identificación de la necesidad de elaborar, modificar o anular un documento hasta el acceso y disposición de los mismos.	
(Requisito 5. de la Norma ISO 9001:2015)	
ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PROCESO	
✓ Elaborar/Modificar la información documentada (Formatos, Procedimientos, etc). ✓ Estructurar y Codificar los documentos. ✓ Revisar la información documentada. ✓ Aprobar la información documentada. ✓ Controlar y distribuir la información documentada. ✓ Capacitar para uso de documento nuevo o modificado. ✓ Gestión de la documentación. ✓ Seguimiento y medición.	
ENTRADAS	SALIDAS
✓ Necesidades de información documentada en todos los procesos. ✓ Documentación de origen externo. ✓ Documentos obsoletos. ✓ Todos los registros de cumplimiento del sistema.	✓ Documentos internos controlados, identificados, actualizados, localizados en punto de uso y distribuidos. ✓ Documentos externos localizados y resguardados. ✓ Lista maestra de documentos. ✓ Listas de distribución.

RECURSOS AFECTADOS	
Puestos implicados	Recursos e infraestructura
✓ Director General. ✓ Responsable de Gestión de Calidad. ✓ Propietario del Proceso.	✓ Microsoft Office. ✓ Servidor de área.
INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE	
Documentos	Registros
✓ GG-TI-PR-05 RESPALDO DE LA INFORMACIÓN. ✓ GG-TI-FO-01 CARTA RESPONSIVA DE EQUIPOS DE CÓMPUTO. ✓ GG-CG-FO-01 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS. ✓ GG-GC-FO-02 LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS.	✓ GG-GC-FO-01 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS. ✓ GG-GC-FO-02 LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS. ✓ GG-GC-FO-03 SOLICITUD DE ALTA, BAJA O CAMBIOS DE DOCUMENTOS.
Indicadores	Riesgos
✓ ✓ N/A	✓ Uso de documentos obsoletos. ✓ Pérdida/extravío de documentación. ✓ Uso de documentos no aprobados.

ACTIVIDADES						
ORDEN	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN			DOCUMENTO	RESPONSABLE
1	Elaborar/ modificar la información documentada	Los responsables de la creación y/o modificación de documentos son los Propietarios del Proceso y, si requiere de apoyo, lo hará con el Responsable de Gestión de Calidad. La modificación de algún documento del presente sistema documental puede surgir a raíz de: ▪ Cambios significativos en el contexto, en sus Políticas o en su estructura o actividades. ▪ Carencias detectadas en los procesos o en las propias actividades. Las modificaciones deberán ser solicitadas mediante la SOLICITUD DE ALTA, BAJA O CAMBIOS y quedan registradas en el cuadro de modificación que aparece en la parte final del documento. Ejemplo:			GG-GC-FO-03 SOLICITUD DE ALTA, BAJA O CAMBIOS.	Propietario de Proceso
		FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN O MODIFICACIÓN		
		23/07/2020	00	Creación del documento		
		De esta forma, las revisiones de los procedimientos se identifican mediante dos dígitos que van incrementándose correlativamente en cada modificación que se produzca. La revisión inicial será la 00 . Teniendo en cuenta el tipo de documento, cumplir con lo indicado en el paso 2 de esta ficha de proceso.				
		Coloca encabezado y pie de página con la siguiente información y Formato:				

2	Estructurar y codificar los documentos	Encabezado: • Logotipo de GRUPO GORA o de la división correspondiente (Gráficos, Señalética, Textil). • Título o nombre del documento (Arial 14, Mayúscula, Negrita, Centrado). • Código: El Código será colocado por la persona que realice el documento (Mayúscula, Arial 10, alineado a la derecha). Ejemplo: <i>GG-RH-PR-02 (Grupo Gora - Gestión de procesos – Procedimiento - 02).</i> • Nivel de revisión: El nivel de revisión del documento siempre aparece en la parte superior derecha del encabezado. El nivel de revisión original es el 00. (Código y Revisión: Arial 10, Parte superior derecha, Negrita). • Cuerpo del documento: (Fuente Arial 10, Interlineado 1.0). <i>Nota: En algunos documentos el cuerpo o contenido se colocará de acuerdo a su funcionalidad.</i> • Pie de página: ✓ Número de Página (alineado a la Derecha, Arial 9). ✓ Fecha de emisión (alineado a la izquierda, Arial 10). ✓ Leyenda: <i>“Documento para uso exclusivo de Grupo Gora; prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización.</i> (Arial 9, Centrado). Los documentos que se utilizan en Grupo Gora son: FICHAS DE PROCESO: Son los documentos que especifican el funcionamiento general de los procesos de GRUPO GORA y definen, además, al responsable del proceso, las relaciones con otros procesos del sistema, las entradas y salidas de información y los indicadores que sirven para medir la buena marcha de los mismos. Las fichas de proceso contienen la siguiente información: • Nombre de proceso. • Propietario del proceso. • Misión, objetivo y finalidad del proceso. • Actividades realizadas en el proceso. • Entradas y salidas. • Recursos (RRHH, recursos e Infraestructura). • Información documental aplicable (procedimientos, políticas, programas, registros). • Indicadores y riesgos. • Diagrama de flujo. • Descripción de actividades. • Elaboración, revisión y aprobación de actividades. FORMATOS: Únicamente se codifican los formatos relativos al SISTEMA DE GESTIÓN, identificados como WW-XX-YY-ZZ. El resto de los formatos no son		Propietario del proceso
---	--	--	--	-------------------------

		codificados, pues se identifican por su nombre, de manera que nunca existen dos formatos con el mismo nombre. Cuando un formato pasa a ser llenado se convierte en registro, el cual se debe conservar en buen estado por el tiempo que menciona la lista maestra. Otra documentación del Sistema de Gestión son los documentos externos (Licencias, Leyes, etc.). para los cuales se informará de la última emisión de éste, con el área y personal correspondiente, para asegurarse de que esté disponible siempre la última vigente. MANUAL DE CALIDAD: Es el documento principal del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Incluye el alcance del SGC, así como referencias a la documentación que se establecen para el mismo y la descripción de la interrelación entre sus elementos básicos. Todas las páginas del MANUAL tienen un encabezado donde figura: • Logotipo de GRUPO GORA o de la división correspondiente (Gráficos, Señalética, Textil). • Nombre del documento (Mayúscula, Arial 14, Negrita, centrado). • Nivel de revisión (Mayúscula, Arial 10, alineado a la derecha). En la parte inferior de la portada aparece el historial del documento: • Fecha, revisión, descripción/modificaciones. • Realización, revisión y aprobación. • Número de página (Arial 9). DIAGRAMAS DE FLUJO DE PROCESO: es un diagrama que describe un proceso, el cual se mantendrá en formato editable y se agregará en la ficha de Proceso, para el que se utilizará la siguiente simbología:		
--	--	--	--	--

SIMBOLOGIA

INICIO Inicio

Proceso Proceso

Proceso externo Proceso externo

Toma de una decisión Toma de una decisión

Documento Documento

A Conector Conector

Archivar Archivar

FIN Fin

Se establece en la **GG-GC-FO-01 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS y EXTERNOS** el cual es el listado de fichas de proceso, formatos, políticas, procedimientos, catálogos, etc., que es manejado por **GRUPO GORA** en el que figura:

- Origen del documento: Se colocará si es interno o Externo.
- Código: Está constituido de acuerdo a lo siguiente:
 - ✓ WW: División de negocio.
 - ✓ XX: Área.
 - ✓ YY: Tipo de documento.
 - ✓ ZZ: Numero consecutivo (números correlativos empezando por 01).

Ejemplo: GG-RH-PR-02 (Grupo Gora - Gestión de procesos – Procedimiento - 02)

Se establece en la **GG-GC-FO-01 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS y EXTERNOS** el cual es el listado de fichas de proceso, formatos, políticas, procedimientos, catálogos, etc., que es manejado por **GRUPO GORA** en el que figura:

- Origen del documento: Se colocará si es interno o Externo.
- Código: Está constituido de acuerdo a lo siguiente:
 - ✓ WW: División de negocio.
 - ✓ XX: Área.
 - ✓ YY: Tipo de documento.
 - ✓ ZZ: Numero consecutivo (números correlativos empezando por 01).

Ejemplo: GG-RH-PR-02 (Grupo Gora - Gestión de procesos – Procedimiento - 02)

DIVISIÓN	CÓDIGO
Artes gráficas	AG
Señalética	SE
Textiles	TE
Grupo Gora	GG
Comercialización	CM
Comercio Electronico	CE

ÁREAS	CÓDIGO
Diseño	DI
Ventas	VE
Compras	CO
Producción	PR
Logística	LO
Finanzas	FI
Tic's	TI
Recursos humanos	RH
Almacén	AL
Gestión de Calidad	GC
Salud seguridad medio ambiente	SM
Mantenimiento	MT
Asesor de campo	AC
Ventas Digitales	VD
Desarrollo de proyectos	DP

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
Formato	FO
Procedimiento	PR
Proceso	PO
Política	PL
Catálogo	CT
Manual	MN
Instrucciones de trabajo	IT
Organigrama	OR
Diagrama de Flujo	DF

En caso de identificar algunas inconsistencias en los documentos en cuanto a códigos, número de revisión, denominaciones, fechas de elaboración y autorizaciones se retroalimenta al elaborador para su modificación:

- Nombre de información documentada.
- Revisión.
- Fecha de Emisión.
- Tiempo de conservación.
- Disposición final.
- Tipo de Archivo.
- Ubicación.

3	Revisar la información documentada	El Responsable del Sistema será el encargado de: • Recibir los borradores de los documentos enviados por los responsables de su elaboración. • Revisar que cumpla con la estructura indicada en la primera actividad de esta ficha de proceso según el tipo de documento que corresponda. • En caso necesario de modificación, establecer comunicación con el Propietario del documento y las áreas que se ven afectadas o se involucran directamente en el uso del documento, para modificar el documento y adaptarlo a lo requerido por el SGC. • Una vez modificado y aceptado, digitalizar en PDF el documento y subirlo a su sección correspondiente dentro del Servidor. • Se imprime y/o envía un correo electrónico al Director General para su autorización. Es importante destacar que los documentos impresos (físicos) llevan las firmas correspondientes de quién elabora, revisa y aprueba; y, los documentos electrónicos no llevan la firma, ya que la revisión y aprobación son evidenciables de manera electrónica.		Gestión de Calidad
4	Aprobar de la información documentada	Cada documento deberá ser autorizado, siendo la aprobación responsabilidad del DIRECTOR GENERAL de GRUPO GORA. Las evidencias de dichas revisiones y aprobaciones se muestran en el documento impreso: • Revisar el contenido del documento • En caso necesario de modificación antes de su aprobación, lo regresa al Responsable de Gestión de Calidad con los comentarios para adaptarlo, en común acuerdo con el responsable del área que lo generó. Cuando reciba la notificación electrónica, autorizar la documentación y el documento es de forma física, para firmarlo en la sección correspondiente.		Director General
		Una vez concluido el ciclo anterior, se mantiene actualizado el formato GG-GC-FO-01 LISTA MAESTRA GENERAL DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS para poder identificar las revisiones actuales de todos los documentos, así como su recuperación, uso, almacenamiento, preservación, conservación y disposición. Cuando se aprueban nuevas revisiones, se actualiza el documento y se informa a los responsables de las diferentes áreas que se ven involucradas, quienes	GG-GC-FO-01 LISTA MAESTRA GENERAL DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS	Gestión de Calidad

5	Controlar y Distribuir la información documentada interna y externa	podrán ver los cambios a través del servidor el cual asegura que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables y pueda comunicarlos al personal a su cargo. La copia electrónica obsoleta, se conserva como evidencia de los cambios entre la revisión actual y la anterior. Para ello retira la copia electrónica de la carpeta que le corresponda y la almacena en la carpeta de DOCUMENTOS OBSOLETOS. Si por causas operativas, se requiere de una copia física (Manual, Fichas de Proceso, etc.), esta copia será impresa, autorizada mediante las firmas correspondientes de elabora, revisa y aprueba: ✓ Se le colocará la leyenda de “copia controlada y número” como marca de agua. ✓ Se entregará al Propietario del Proceso o Aliado Estratégico que lo requiere de esta manera. Cuando el documento sea sustituido por una nueva revisión, se recupera la copia obsoleta y se entrega la nueva revisión. La copia física obsoleta se destruye. Para esta actividad se registra en el formato GG-GC-FO-02 LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS la cual será escaneada el último día de cada mes y se archivará de manera electrónica y física. Para las versiones electrónicas de documentos se emplean versiones tipo PDF protegido por medio de contraseña para evitar modificaciones. El responsable del área en coordinación con el responsable de gestión de calidad, controla y distribuye toda la DOCUMENTACIÓN EXTERNA aplicable o que afecte al sistema de gestión. Esta documentación externa puede ser de tipo normativa, legislación, formatos emitidos por Administraciones Públicas, etc., en la que no se tiene capacidad de emisión, modificación o aprobación.	GG-GC-FO-02 LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS	
6	Comunicar el uso de documento nuevo o modificado	En caso de ser un documento nuevo o que el cambio generado modifique la manera de realizar las actividades, el dueño del proceso realizara una reunión con los involucrados para comunicar el uso del documento generado.		Propietario del proceso
7	Gestión de la documentación.	Se dispone de una Carpeta en el Servidor de Grupo Gora del área de Gestión de Calidad. En la carpeta se ubicarán, los 4 pilares del SGC de Acuerdo a la norma ISO 9001- 2015 y en ella se permite: • Todo tipo de archivos (.doc, .xls, .pdf). • El acceso rápido a Documentos. • La revisión, alta baja o cambio los documentos de Grupo Gora.	GG-GC-FO-01 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS.	

		• Disponer de información requerida por el SGC. • La gestión de todos los documentos del SGC: ○ Organizándolos por carpetas. ○ Identificando su estado de revisión. ○ Gestionando los accesos a la misma (quien puede leer, revisar y validar). • La información que se encuentra en la carpeta garantiza la SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (la preservación de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información, pudiendo, además, abarcar otras propiedades, como la autenticidad, la responsabilidad y la fiabilidad). • La CONFIDENCIALIDAD: cualidad que debe poseer un documento o archivo para que éste solo sea leído por la persona o personas que estén autorizadas. • La INTEGRIDAD: cualidad que posee un documento o archivo que no ha sido alterado y que además permite comprobar que no se ha producido manipulación alguna en el documento original de la documentación e información contenida. • La DISPONIBILIDAD: cualidad del documento para ser accesible y utilizable por los usuarios (o procesos) autorizados cuando estos lo requieran. Los puntos Anteriores son llevados a cabo por el área de TIC`S y se encarga de: GG-TI-PR-05 RESPALDO DE LA INFORMACIÓN GG-TI-FO-01 CARTA RESPONSIVA DE EQUIPOS DE COMPUTO y con permisos de acuerdo a lo siguiente: 1. Edición y acceso completo: Encargado de Gestión de Calidad 2. Acceso para consulta: Director, Gerentes y Coordinadores. Además de contar con un contrato de confidencialidad sobre la información de Grupo Gora. Todos los registros tienen su periodo de conservación según lo considere el representante del área, teniendo en cuenta su función y requisitos legales aplicables, en GG-CG-FO-01 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS se indica el tiempo (meses, años) que se conserva cada uno de los registros de Grupo Gora.		
8	Seguimiento y medición.	Evaluación de la eficacia y seguimiento de la correcta aplicación de este proceso y las posibles incidencias que puedan encontrarse. Todo documento modificado tendrá un periodo de prueba de 15 días para medir su funcionalidad en el área.		Gestión de Calidad
	¿El documento es funcional?	Si: continua con su uso. No: ir a actividad 1; Elaboración/ modificación de la información documentada.		

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN O MODIFICACIÓN
31/05/2021	03/06/2021	Elaboración del proceso de información documentada.
ELABORADÓ POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR
Ruth Quintos Escobedo	Alberto Lozada Guzmán	Angélica González Rodríguez
FIRMA	FIRMA	FIRMA

Tabla 1. Proceso de Control de Información Documentada.

4.1 Programas de Inducción a GRUPO GORA y SGC.

4.1.1 Inducción a GRUPO GORA

La nueva integración a GRUPO GORA, siendo una etapa desconocida para mi persona y también dentro de un grupo de trabajo, por consiguiente, se da un proceso llamado "socialización" entre el nuevo colaborador y la organización.

La socialización es el proceso a través del cual el colaborador empieza a comprender y aceptar los valores, normas y convicciones que se postulan en una organización.

Al ingresar a la empresa, se tuvieron las siguientes sensaciones:

- ✓ Incertidumbre, por la situación nueva y el cambio.
- ✓ Expectativas poco realistas de lo que la empresa es y de lo que se espera de él como colaborador.
- ✓ Angustia por las sorpresas con que se enfrenta el colaborador en su encuentro inicial con la organización.
- ✓ Temor por la posibilidad de no ser aceptado por los nuevos compañeros de trabajo.

El contenido de la inducción que se tuvo en GRUPO GORA fue el siguiente:

- ✓ Bienvenida a la empresa.
- ✓ Recorrido por la empresa.
- ✓ Información de la empresa:
 1. ¿Cómo empezó?
 2. ¿Quiénes la integran?
 3. ¿Cuáles son los objetivos y metas de la empresa?
 4. ¿Qué tipo de empresa es?

- ✓ Políticas generales de la empresa:
 1. Horario.
 2. Día, lugar y hora de pago.
 3. Qué se debe hacer cuando no se asiste al trabajo.
 4. Normas de seguridad.
 5. Áreas de servicio para el personal.
 6. Reglamento interior de trabajo.
 7. Actividades recreativas de la empresa.
- ✓ Presentaciones:
 1. Con el supervisor o jefe directo.
 2. Con los compañeros de trabajo.
 3. Con los subordinados, en su caso.
- ✓ Ubicación del empleado en su puesto de trabajo:
- ✓ Objetivo del puesto.
- ✓ Labores a cargo del colaborador.
- ✓ Cómo esperas que el empleado desempeñe su trabajo.
- ✓ Otros puestos con los que tiene relación.

4.1.2 Inducción al Sistema de Gestión de Calidad.

¿Qué es un Sistema de Gestión? Actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. El SGC ayuda a:

- ✓ Gestionar los procesos y recursos: resultados requeridos por el usuario.
- ✓ Optimizar los recursos.
- ✓ Prever las consecuencias de las acciones realizadas.

Principios de Calidad:

- ✓ Enfoque al cliente
- ✓ Liderazgo
- ✓ Compromiso de las personas
- ✓ Enfoque en Procesos
- ✓ Mejora
- ✓ Toma de decisiones basada en la evidencia
- ✓ Gestión de las relaciones

4.2 Creación de formatos.

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad puede estar compuesta de diferentes tipos de documentos. Generalmente esto incluye documentos como la política de calidad, el manual de calidad, procedimientos, instrucciones técnicas, planes de calidad, y registros. La documentación del Sistema de Gestión de Calidad puede ser representada como la jerarquía que se muestra en la Figura 4 de abajo:



Figura 4. Jerarquía Información Documentada.

La Norma ISO 9001:2015 requiere documentar diferentes tipos de información; sin embargo, no toda la información necesita ser documentada como un documento independiente. Es flexible para que la organización decida sobre el tamaño de la documentación y el nivel de detalle que se documenta. Por ejemplo, las pequeñas empresas pueden tener documentado procedimientos que pueden ser incluidos en el manual del Sistema de Gestión de Calidad.

Algunos de los formatos creados para la empresa fueron:

- ✓ Fichas de procesos y procedimientos
- ✓ Formatos generales (requisición de materiales, hojas de vida y mantenimiento vehicular, hojas circulantes, etc.
- ✓ Lista maestra de documentos externos e internos.

NOMBRE DEL PROCESO	
PROPIETARIO DEL PROCESO	
OBJETIVO DEL PROCESO	
ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PROCESO	

ENTRADAS	SALIDAS
RECURSOS	
Puestos implicados	Recursos e infraestructura
INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE	
Documentos	Registros
Indicadores	Riesgos

ACTIVIDADES				
ORDEN	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS	RESPONSABLE

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN O MODIFICACIÓN

ELABORADÓ POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR
FIRMA	FIRMA	FIRMA

Tabla 2. Formato de Ficha de Proceso.

A continuación, se muestra un ejemplo del formato anterior:



PROCESO DE DISEÑO

GG-DI-PR-01
REV. 00

NOMBRE DEL PROCESO	DISEÑO		
PROPIETARIO DEL PROCESO	JEFATURA DE DISEÑO Y DESARROLLO		
OBJETIVO DEL PROCESO			
Ofrecer al cliente un producto que satisfaga sus requisitos, garantizar la disposición de información necesaria para la producción. Los resultados del diseño y desarrollo sirven como elemento de entrada a las actividades de producción y también a los procesos de control de calidad, inspección y ensayo y; así como de gestión de la calidad.			
ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PROCESO			
1. Recibir el pedido. 2. Analizar la información. 3. Preguntar al cliente los requerimientos faltantes. 4. Llenar ficha técnica. 5. Diseñar ficha técnica virtual. 6. Verificar y analizar diseño. 7. Guardar ficha técnica. 8. Actualizar formatos (carta de destrucción). 9. Envío de ficha técnica para su validación. 10. Validar ficha técnica por parte del cliente. 11. Realizar muestra física (dummy). 12. Validar ficha técnica por parte del cliente. 13. Enviar ficha técnica a producción. 14. Realizar armado de diseño. 15. Proceso interno. 16. Proceso externo. 17. Impresión en offset o serigrafía. 18. Impresión de negativos o positivos. 19. Notificación sobre los cambios realizados. 20. Ajustes posteriores al cambio de diseño.			
ENTRADAS		SALIDAS	
✓ Necesidades del cliente. ✓ Datos del cliente. ✓ Ficha técnica		✓ Necesidades del cliente ✓ Datos del cliente ✓ Ficha técnica con diseño realizado ✓ Elaboración de “Dummy” ✓ Posifilm impreso	
RECURSOS			
Puestos implicados		Recursos e infraestructura	
✓ Ejecutivas de ventas ✓ Jefe de almacén ✓ Producción		✓ Celular ✓ Correo electrónico ✓ Equipo de cómputo ✓ Materia prima ✓ Plotter y Láser	

INFORMACIÓN DOCUMENTADA APLICABLE	
Documentos	Registros
✓ Ficha técnica. ✓ Diseño por parte del cliente.	✓ Diseño elaborado en ficha técnica.
Indicadores	Riesgos
✓ Tiempo promedio de respuesta a clientes.	✓ Reproceso en el diseño solicitado.

ACTIVIDADES				
ORDEN	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
1	Recibir el pedido.	Se recibe el pedido por medio de: ✓ Skype ✓ Impreso ✓ WhatsApp ✓ Mensaje de texto ✓ Correo electrónico por parte de ventas con todas las especificaciones indicadas por el cliente.	*Correo electrónico. *Mensaje de texto.	Ejecutiva de ventas
2	Analizar la información.	El ejecutivo de ventas analiza la información para verificar que ésta cumpla con todo lo necesario de acuerdo al proyecto solicitado por parte del cliente para crear el diseño (tamaño, colores, diseños, etc.)	N/A	Ejecutiva de ventas
3	¿Cumple con lo requerido?	-No: Ir a actividad 4 "Preguntar al cliente los requerimientos faltantes". -Sí: Ir a actividad 5 "Llenar ficha técnica"	N/A	Ejecutiva de ventas
4	Preguntar al cliente los requerimientos faltantes.	Preguntar al cliente las características o especificaciones faltantes del producto que necesita para asegurar la información correcta de la necesidad del cliente, tomando en cuenta los siguientes aspectos: colores, tipo, marca, modelo, capacidad, funcionabilidad, materiales, etc.) Una vez teniendo estos datos, se procede a elaborar la ficha técnica.	*Correo electrónico. *Mensaje de texto.	Ejecutiva de ventas
5	Llenar ficha técnica.	Se abre la ficha técnica correspondiente (gráficos, señalética, textiles) para llenar los campos de características y de control interno con las especificaciones del pedido y se comienza a diseñar.	Ficha técnica	Jefe de Diseño y Desarrollo
6	Diseñar ficha técnica virtual.	Se realiza el diseño sobre la ficha técnica virtual en el programa de diseño "Adobe ilustrador" contemplando lo siguiente: • Se recaba información básica de lo que se necesita, identificando las fuentes fiables para desarrollar las ideas adecuadas, así como analizar la información proporcionada. • Conceptualización y composición del diseño seleccionando y organizando los medios visuales, letras e imágenes con las herramientas de diseño gráfico que se	Ficha técnica	Jefe de Diseño y Desarrollo

		tengan para cumplir con las expectativas de lo que se pide generando diseño solicitado del producto final.		
7	Verificar y analizar diseño.	Verificar y analizar si el diseño cumple con todas las características especificadas por el cliente y si éstas son correctas en todos sus apartados, revisando que es el texto no tengan errores ortográficos.	N/A	Ejecutiva de ventas
8	Guardar ficha técnica.	Se guarda la ficha técnica en PDF en las carpetas correspondientes de cada cliente (estas carpetas se encuentran organizadas en el servidor). 1. Diseño y Desarrollo. 2. Gráficos/Señalética/Textiles/Grupo Gora. 3. "Carpeta de cada cliente", ejemplo Sekurit.	Ficha técnica	Jefe de Diseño y Desarrollo
9	Actualización de formatos (acta de destrucción).	Si el cliente solicita una actualización en sus formatos se tendrá que codificar un acta de destrucción para eliminar todo lo anterior (laminas, negativos, posifilm, archivos digitales). Esta se entregará a producción para realizar la destrucción, posteriormente firmar, anexarla a la carpeta física y actualizar la base de datos original, una vez haciendo esto se podrá actualizar el formato para su validación con el cliente e integrar lo actualizado a las carpetas correspondientes.	*Posifilm *Láminas *Negativos *Ficha técnica	Jefe de Diseño y Desarrollo
10	Envío de ficha técnica para su validación.	Se envía a validar la ficha técnica ya analizada al cliente por medio de correo electrónico y/o WhatsApp, con el siguiente mensaje: "Estimado Cliente, ¡buen día! Adjunto la ficha técnica del diseño de su trabajo solicitado. Sea tan amable de verificar cuidadosamente si el diseño y sus datos son correctos para su autorización. Quedo en espera de sus comentarios y a sus órdenes para lo que se le ofrezca. ¡Saludos cordiales!"	*Correo electrónico. *Mensaje de WhatsApp.	Ejecutiva de ventas
11	Validar ficha técnica con proveedor externo.	Si el trabajo se realiza con un proveedor externo, antes de enviar al cliente a validación se tendrá que validar la ficha técnica con el proveedor para que el diseño cumpla con las características de producción que este aplique y emplee en su proceso (ejemplo: grabados, llaveros, hologramas, etc.) para así determinar si es posible la producción del trabajo o proyecto.	*Ficha técnica	Jefe de Diseño y Desarrollo
12	¿Valida el cliente?	-No: ir a la actividad 6 "Diseñar ficha técnica virtual". -Sí: ir a la actividad 15 "Validar ficha técnica por parte del cliente".		Ejecutiva de ventas
13	¿Solo se valida la ficha técnica?	Sí: ir a la actividad 16 "Enviar ficha técnica a producción". No: ir a actividad 14 "Realizar muestra física (dummy)".		Ejecutiva de ventas
	Realizar	En caso de ser necesario se realiza una muestra		

14	muestra física (dummy).	física (dummy) para su validación con el cliente físicamente.	Diseño en electrónico	Jefe de Diseño y Desarrollo
15	Validar ficha técnica por parte del cliente.	El cliente valida por correo o WhatsApp se da respuesta por el mismo medio para confirmar que se pasará a producción y agradeciendo su validación con el siguiente mensaje: "Estimado Cliente agradezco su autorización. Enseguida se pasa a producción para poder entregarle en tiempo y forma su solicitud. El área de ventas le estará confirmando su fecha de entrega. Quedo a sus órdenes para lo que se le ofrezca. ¡Excelente día!	*Correo electrónico. *WhatsApp.	Ejecutiva de ventas. Jefe de Diseño y Desarrollo
16	Enviar ficha técnica a producción.	Teniendo el diseño validado por el cliente, se proporciona la ficha técnica al jefe de producción y al impresor para su seguimiento.	Ficha técnica con diseño validado.	Jefe de Diseño y Desarrollo
17	Realizar armado de diseño.	Se realiza el armado del diseño para su producción partiendo por las características del sistema de impresión o acabados a realizar.	Ficha técnica con diseño validado.	Operador de plotter y láser.
18	¿El proceso es interno?	-Sí: ir a actividad 19 "Proceso Interno". -No: ir a actividad 20 "¿El proceso es externo?".		
19	Proceso Interno.	Si el sistema es digital (plotter, sublimación, láser, etc.) se guardan los archivos en la carpeta "en tránsito" en PDF o JPG según lo necesite el impresor.	Diseño realizado en digital.	Jefe de Diseño y Desarrollo
20	¿El proceso es externo?	-Sí: ir a actividad 21 "Proceso Externo". -No: ir a actividad 18 "¿El proceso es interno?".		
21	Proceso Externo	Si el sistema es digital (plotter, sublimación, láser, etc.) se guardan los archivos en la carpeta del cliente y se envía por correo especificando las características del proveedor.	*Correo electrónico.	Ejecutivo de ventas
22	¿El sistema es en offset o serigrafía?	-Sí: ir a actividad 23 "Impresión en Offset o Serigrafía". -No: ir a actividad 26 "Notificación sobre los cambios realizados".		Jefe de Diseño y Desarrollo
23	Impresión en Offset y o Serigrafía.	Se guardan los archivos en PDF en la carpeta del cliente y se imprime lamina "posifilm" en impresora HP P1606dn para proporcionar al jefe de producción o al impresor.	*Diseño realizado en digital. *Posifilm impreso	Jefe de Diseño y Desarrollo
24	¿La impresión requiere de positivos o negativos?	-Sí: ir a actividad 25 "Impresión de negativos o positivos". -No: ir a actividad 26 "Notificación sobre los cambios realizados".		Jefe de Diseño y Desarrollo
25	Impresión de negativos o positivos.	Se guardan los archivos en AI CS6 en la carpeta del cliente y se envían al proveedor "Negacolor" por medio de correo electrónico especificando las características necesarias.	*Correo electrónico.	Jefe de Diseño y Desarrollo
26	Notificación sobre los cambios	Se le notifica al jefe de producción y al impresor que ya se guardaron los archivos en la carpeta "en tránsito" o se le menciona que se solicitaron negativos o se le entregan los posifilm impresos.	*Posifilm impreso. *Correo electrónico. *Mensaje de	Jefe de Diseño y Desarrollo

	realizados.		WhatsApp.	
27	Ajustes posteriores al armado de diseño.	Se hacen de acuerdo con indicaciones de producción por cuestiones técnicas de su proceso de impresión o acabados y se retoma desde la actividad 17 "Realizar armado de diseño".	Ficha técnica con diseño validado	Jefe de Diseño y Desarrollo

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN O MODIFICACIÓN
23/Abril/2021	26/Abril/2021	Descripción detallada del proceso que realiza Sandro Saldaña en el área de Diseño y Desarrollo y en la cual funge como coordinador de la misma.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR
Ruth Quintos Escobedo	Alberto Lozada Guzmán	Ernestina Calderón Calderón
FIRMA	FIRMA	FIRMA

Tabla 3. Ejemplo de Ficha de Proceso del Área de Diseño y Desarrollo.

4.3 Control de la Información Documentada.

La información documentada que se requiere por el Sistema de Gestión de la Calidad y por la norma ISO 9001 debe estar controlada para asegurarse de que:

- ✓ Se encuentre disponible y sea idóneo para utilizarlo, cuando y donde se necesite.
- ✓ Se encuentre adecuadamente protegida.

Para poder controlar toda la información documentada, la empresa tiene que abordar todas las actividades que realice, según corresponda:

- ✓ Acceso, distribución, recuperación y utilización.
- ✓ Almacenamiento y conservación de la legibilidad.
- ✓ Control de cambios.
- ✓ Conservación y disposición.

La información documentada con la que cuente de origen externo, que la empresa determine como necesaria para realizar la planificación y operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se tiene que identificar según resulte apropiado.

La información documentada se conserva como evidencia de la conformidad, se tiene que proteger frente a posibles modificaciones no autorizadas. El control de la información documentada es un punto crucial para mantener el sistema de gestión en funcionamiento correcto. Es a través de él que se registra información

importante de la compañía, como el contexto de la organización o los registros de no conformidades.

4.3.1 Es necesario crear una codificación para documentos:

La mayoría de las veces, las compañías trabajan con archivos digitales que se almacenan en el servidor o computadora de la empresa. Son videos, archivos de texto, imágenes, hojas de cálculo, diagramas de flujo y una multitud de formatos que sirven para diferentes propósitos. Y generalmente son muchos documentos. Por lo que se necesita crear un código que ayude a comprender estos archivos sin abrirlos uno por uno.

4.3.2 No tenga dos documentos con el mismo nombre:

No puede tener dos documentos con el mismo nombre y código. El nombre y el código ayudarán a garantizar el control de la información documentada. Es a través de ellos que mantendrá cierta trazabilidad y garantizará el uso correcto del documento.

 HOJA DE VIDA Y MANTENIMIENTO DE VEHICULOS 						GG-MV-FO-01 REV.00	
INFORMACIÓN GENERAL							
PLACA:	LÍNEA:	TIPO:	MARCA:	COLOR:			
No Serie:	TARJETA DE CIRCULACIÓN	POLIZA DE SEGURO	USO DEL VEHICULO:	MODELO			
MOTOR							
Ciclo: Utilízase por cilindro:	Cantidad de cilindros:	Turbo:	Orientación de Motor:				
DIRECCION - TRANSMISION - SUSPENSION							
Tipo de dirección:	Tipo de transmisión:	Número de velocidades:	Tipo de Rodamientos:	Suspensión delantera:			
Suspensión trasera:	Número Rines:	Dimensión de Rines:	Material de rines:				
FRENOS							
Tipo de frenos delanteros:			Tipo de frenos traseros:				
CABINERÍA							
Porta:	Número de ventanas:	Capacidad de carga y/o pasajeros:					
DOTACIÓN VEHICULO							
CAJA DE MANTENIMIENTOS							
☒ LLAVES	☒ CINTURONES	☒ CINTURÓN DE SEGURIDAD	☐ PINZAS	☒ EXTINTOR	☐ FUEGOS	☐ LUBRICACIÓN DE OIL	
EQUIPO DE CABINERÍA							
☒ LLAVES DE OIL	☒ TRÁFICO	☒ GATOS	☒ LAMPAS DE EMERGENCIA				
RELACION DE MANTENIMIENTOS							
FECHA DEL SERVICIO	KILOMETRAJE	PROBLEMAS PRESENTADOS	ACTIVIDAD REALIZADA	NOMBRE Y/O REFERENCIA DEL REPUESTO CAMBIADO	RESPONSABLE DEL MANTENIMIENTO	PRECIO	PROXIMO SERVICIO
							145000

Tabla 4. Formato Hoja de Vida y Mantenimiento Vehicular.

		REQUISICIÓN DE MATERIALES Y/O SERVICIOS										GG-AL-FO-04								
												REV. 00								
												SI	NO	Fecha:						
														Folio:						
¿Los requerimientos de la presente requisición forman parte del presupuesto anual?																				
En caso de responder NO a la pregunta anterior justifique su respuesta:																				
NOTA : Es importante llenar todos los campos requeridos posibles y describir los productos o materiales de la forma más detallada posible para futuras aclaraciones relacionadas con su adquisición																				
PARTIDA	CÓDIGO	CANT.	U.M.	TIPO DE COMPRA	EMPRESA	DESCRIPCIÓN							ÁREA SOLICITANTE	FECHA REQUERIDA EN PLANTA DE GORA		NUM. DE ETP/ REQ. o PED.	CLIENTE	PROVEEDOR SUGERIDO	PRECIO (si lo tienen de referencia)	OBSERVACIONES (Prioridad por semanas del mes: sem.1 , sem2 sem.3, sem.4)
						Artículo	Marca	Modelo	Material	Color	Medidas	Uso		DIA	HORARIO					
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE						FIRMA DE AUTORIZACIÓN						FIRMA DE RECIBIDO								

Tabla 5. Formato de Materiales y/o Servicios.

4.4 Creación de métodos para el acceso, distribución, recuperación y utilización de documentos.

La información documentada se crea para apoyar la ejecución de los procesos. Si no están disponibles y en el formato adecuado para quien necesita utilizar, no tiene sentido tener esa documentación, se convierte en una burocracia.

4.4.1 Suficientemente Protegida:

Esta protección está relacionada principalmente con la seguridad de su información. Cuando hablamos de pérdida de confidencialidad se refiere al acceso de personas no autorizadas, pérdida de integridad en cuanto a alteraciones no autorizadas y daños y uso inapropiado para que las informaciones no sean mal utilizadas.

4.4.2 Distribución, acceso, recuperación y uso:

Para que pueda ser utilizada, el usuario debe saber que la documentación existe y donde está. A veces la gente entiende esta distribución como «imprimir y entregar en las manos», pero no necesariamente, si no, comunicar que la persona tiene acceso a dicho documento para realizar la operación es un tipo de distribución.



Política de Protección de Datos

GG-GC-PL-01
REV.:00

1. Propósito:

Regular la legitimidad del tratamiento de los datos personales en Gora Corporativo Empresarial S.A. de C.V., a efecto de garantizar su privacidad y evitar el acceso no autorizado.

2. Alcance:

El alcance de aplicación de esta política se extiende a todas las divisiones de Gora Corporativo Empresarial S.A. de C.V., con motivo del tratamiento de datos personales de sus aspirantes, colaboradores, proveedores, clientes y consumidores.

3. Definiciones:

Titular: persona física a quién corresponden los datos personales.

Aviso de privacidad: documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por la Dirección de Cumplimiento Normativo que es puesto a disposición del titular, previo al tratamiento de sus datos personales.

Bases de Datos: conjunto de datos personales referentes a una persona identificada o identificable.

Consentimiento: manifestación de la voluntad del titular de los datos mediante la cual se efectúa el tratamiento de los mismos.

Datos personales: cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

Datos personales sensibles: aquellos que afectan a la esfera más íntima de su titular o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve a un riesgo grave

para éste. En particular, se consideran sensibles a aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas o preferencia sexual.

Derechos ARCO: por sus siglas, son las siguientes:

- ✓ **Acceso:** los titulares podrán acceder a sus datos personales que obren en poder del responsable, así como conocer el aviso de privacidad al que está sujeto su tratamiento.
- ✓ **Rectificación:** los titulares podrán rectificar sus datos personales cuando sean inexactos o incompletos.
- ✓ **Cancelación:** el titular tendrá en todo momento la capacidad de cancelar sus datos personales.
- ✓ **Oposición:** el titular podrá oponerse al tratamiento de sus datos personales, en cuyo caso, el responsable no podrá hacer uso de ellos.

Tratamiento: obtención, uso, divulgación o almacenamiento de datos personales, por cualquier medio; el uso abarca cualquier acción de acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia o disposición de datos personales.

Transferencia: toda comunicación de datos realizada a personas distintas del responsable o encargado del tratamiento.

4.4.3 Métodos para el control de documentos en un SGC y cumplir con la norma ISO 9001:2015.

Los requisitos de las normas son muy concretos, pero no nos dicen exactamente cómo cumplirlos para nuestra organización. Un problema frecuente en las organizaciones que se encuentran certificadas o implementando la norma ISO 9001, es el control de los documentos que se generan. Para facilitar el control de la información documentada, proponemos lo siguiente:

1. Establecer un procedimiento documentado para:

- ✓ Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión (Quién será responsable de aprobarlos)
- ✓ La revisión, actualización y re aprobación de los documentos.
- ✓ Identificar los cambios y el estado actual de revisión del documento.
- ✓ Poner a disposición documentos relevantes.
- ✓ Asegurar la legibilidad de los documentos y sean fácilmente identificables.
- ✓ Identificar los documentos externos y controlar su distribución.
- ✓ Prevenir el uso de documentos obsoletos, e identificar adecuadamente si se conservan los mismos.

2. Identificar la documentación

Diseñe un encabezado que se pueda utilizar en toda la documentación, incluyendo el logotipo o nombre de la organización, el nombre del documento, el código, la fecha y el número de versión.

El código del documento, servirá para ser identificado rápidamente, y queda a total libertad de la organización elegir de qué manera va a codificarlo.

La revisión es un número que cambia cada vez que realiza una modificación al documento, puede comenzar en 00 al crearlo y aumentarlo en 1 cada vez que se apruebe un cambio. Esto sirve para que el lector sepa si está utilizando la última versión del documento o si tiene una versión obsoleta.

3. Crear una lista maestra o mapa de documentos

Modelo Mapa de Documentos

- ✓ Elabore un registro en el que se listen todos los documentos del sistema de gestión de la calidad con información básica de los mismos. (Nombre + código + responsabilidades + versión + tiempo de guarda + formato + ubicación).
- ✓ Recuerda agregar también los documentos externos.
- ✓ Puedes descargar un modelo de mapa de documentos para completar y modificar haciendo clic en la imagen.

4. Copia controlada

Hoy en día la mayoría de las organizaciones deciden ir eliminando poco a poco el papel, reemplazando los documentos impresos por archivos digitales. Lo que se recomienda es que se concentren todos los documentos en una carpeta compartida de red y se guarden en formato PDF, para que no puedan ser modificados por error.

Aun así, muchas veces es necesario imprimir copias de los documentos para que se encuentren disponibles para los que no tengan acceso a una computadora. Estas copias deberán sellarse con la leyenda de «copia controlada» en cada una de sus hojas.

Tener la leyenda de copia controlada no garantiza un buen control ni asegura que los documentos con los que se dispone se encuentren actualizados, por lo que, a su vez, se deberá realizar un documento donde se registren todas las copias que son entregadas, con su respectivo código, número de versión, número de copia, en qué área se hace entrega y quién es el responsable y el cargo que ocupa. Esto facilitará el reemplazo del documento cuando surja una modificación y cambie de versión.

5. Documentos obsoletos

Muchas veces el almacenamiento de información documentada obsoleta puede ser requerida por la organización como por ejemplo para investigación de reclamos muchos años después de su producción, o para diferentes fines como la gestión del conocimiento organizacional. Una de las formas de guardar documentos obsoletos digitales para su histórico, es comprimir los documentos y protegerlos con contraseña impidiendo así el uso involuntario.

Para la eliminación de la información documentada obsoleta e innecesaria, la organización debe tener en cuenta el control de datos sensibles, como por ejemplo información personal o confidencial, durante el proceso de eliminación.

En ambos casos se deberá describir cuales son las actividades que se desarrollarán para el almacenamiento y/o eliminación de documentos obsoletos y de qué manera se asegurará el uso involuntario de éstos. Para ello se recomienda identificar las copias obsoletas, (marca de agua/sellos) ya sean en formato digital o físico, separarlos de los otros documentos vigentes y en caso de eliminación se describa en el procedimiento, cómo se llevará a cabo el proceso.

6. Software de gestión de documentos

El beneficio de contar con un software para la gestión de documentos, es que todo el control de documentos desde la creación, modificación, distribución, aprobación, accesibilidad, recuperación, uso, almacenamiento, impresión de copias, obsoletos, mapa de documentos, entre otras actividades, se encuentran controladas en un solo lugar.

El sistema nos facilita la elaboración, consenso, aprobación y revisión de los documentos de la empresa, lo que disminuye el tiempo de trabajo que se pierde entregando y solicitando firmas para las aprobaciones, también avisa a los responsables por correo electrónico, que tienen una acción pendiente sobre un documento por lo que evitará olvidos no intencionados.

Asimismo, podemos designar permisos específicos para el acceso o impresión de documentos, incluso para descargarlos. Por lo que podemos controlar la visualización de los documentos a determinadas personas, y mantiene actualizados a todos los usuarios ya que los notifica cuando los documentos fueron modificados o incluso cuando estuvieran por vencer.

DOC está diseñado para cumplir con los requisitos, y será mucho más fácil demostrar la conformidad a los auditores. Por Ejemplo, en el punto 7.5.3.2 para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades:

a) distribución, acceso, recuperación y uso:

La DISTRIBUCIÓN se encuentra en la pantalla de consulta de DOC y es enviado por correo electrónico a los responsables y el ACCESO al sistema es controlado por contraseña. Cada documento dentro de DOC tiene un acceso controlado, mediante

los permisos en la pantalla de registro. La RECUPERACIÓN se realiza mediante la pantalla de consulta utilizando los filtros disponibles.

b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad:

El ALMACENAMIENTO se encuentra en servidores propios del software, por lo que no tenemos que preocuparnos por mantener un backup, tendremos toda la información disponible sin riesgo a perderla. La PRESERVACIÓN de los documentos se encuentra garantizada conforme a contrato y se realizan copias de respaldo diarias realizadas por el mismo software.

c) control de cambios (por ejemplo, control de versión):

CONTROL DE CAMBIOS, cada vez que se modifica un documento, el mismo software incrementa en +1 el código de la versión, por lo que ningún documento quedará desactualizado, a su vez el software notificará las modificaciones vía correo electrónico a los responsables.

d) conservación y disposición.

La CONSERVACIÓN y DISPOSICIÓN se hace en el mismo sistema, tal como su disposición, todos los documentos podrán ser reemplazados, inactivados o eliminados del sistema.

4.5 Almacenamiento y conservación de la legibilidad.

La organización debe tener un lugar adecuado para almacenar su información, para preservarlas. Si la empresa almacena los documentos en un armario que se encuentra debajo de una ventana que entra agua cuando llueve, estos documentos seguramente serán dañados, y esto comprometerá incluso la legibilidad.

Es por ello que la preservación de la información se llevará a cabo de forma digital dentro del servidor de la empresa correspondiente al área de Gestión de Calidad, sin tener error alguno y/o mal uso de la misma.

4.6 Control de cambios (control de versión).

El control de cambio del documento tiene varias utilidades: Rastrear cuántos cambios tuvo aquel documento como señal de que está mejorando o no, si hay algún cambio sin intención de hacerlo rastreable o hasta identificar un documento obsoleto (o “documento zombi”).

Al implantar una mejora en un procedimiento, por ejemplo, no queremos que la gente continúe ejecutándolo de la forma antigua, muchas personas todavía utilizan la lista maestra para adecuarse a este requisito, pero existen tecnologías que

ayudan a impedir que los empleados accedan de forma incorrecta a la información obsoleta.

El Sistema de Gestión de Calidad debe reconocer que no todos los sistemas y procesos están predeterminados permanente, necesitan ser flexibles y adaptarse a los cambios del entorno o de los mercados.

Cuando la empresa determina que existe una necesidad de cambiar el Sistema de Gestión de la Calidad, se realiza de forma controlada. Todos los cambios se tienen que planificar y después se deben ratificar. Se debe evaluar la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad ya que puede verse comprometida como el resultado al realizar el cambio. La empresa tiene que considerar si existen suficientes recursos disponibles para realizar el cambio y si existen cambios en los responsables o los niveles de autoridad son necesarios para impulsar el cambio.

4.7 Conservación y disposición de información.

- 4 Identificación: Los registros deben ser fácilmente identificables. La identificación debe realizarse en dos niveles. En un primer nivel son identificados por el formato empleado para su cumplimentación y después, en un segundo nivel, se deben diferenciar por un campo identificador presente en el propio formato: la fecha de cumplimentación, el número, el nombre de la persona, etc.
- 5 Almacenamiento: Es necesario determinar donde se realiza el archivo de los registros para poder después encontrarlos fácilmente.
- 6 Protección: Es necesario determinar los niveles de protección de los registros para así evitar cambios en la información que contienen, por ejemplo, protección con contraseña o existencia de archivos con acceso restringido. Un aspecto fundamental es la realización de copias de seguridad de los registros digitales de la organización.
- 7 Recuperación: Es necesario determinar la metodología para acceder y encontrar registros de actividades anteriores.
- 8 Retención: Es necesario determinar el tiempo de conservación de los registros. Es recomendable, exigible por algunas entidades de certificación, que el tiempo de conservación sea de tres años, coincidiendo así con el plazo de concesión de los certificados ISO 9001. Hay que recordar que pueden existir registros que por cuestiones legales tienen un tiempo de conservación mayor.
- 9 Disposición de los registros: Es necesario determinar cómo se efectuará la eliminación de los registros o donde se archivarán de forma indefinida, si así se ha establecido.

4.8 Creación de Lista Maestra de Documentos Externos e Internos en GRUPO GORA.

Tomando como base a lo anterior mencionado, se realizó una lista completa con la documentación utilizada dentro de la empresa, únicamente para uso exclusivo.

4.8.1 Tablas de codificación.



Tablas para Codificación

GG-GC-FO-01
REV. : 00

DIVISIÓN	CÓDIGO	ÁREAS	CÓDIGO	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
Artes Gráficas	AG	Diseño	DI	Formato	FO
Señalética	SE	Ventas	VE	Procedimiento	PR
Textiles	TE	Compras	CO	Proceso	PO
Grupo Gora	GG	Producción	PR	Política	PL
Comercialización	CM	Logística	LO	Catálogo	CT
Comercio Electrónico	CE	Finanzas	FI	Manual	MN
		Tic's	TI	Instrucciones de Trabajo	IT
		Recursos Humanos	RH	Organigrama	OR
		Almacén	AL	Diagrama de Flujo	DF
		Gestión de Calidad	GC		
		Salud, Seguridad y Medio Ambiente	SM		
		Mantenimiento	MT		
		Ventas Digitales	VD		
		Desarrollo de Proyectos	DP		

Tabla 6. Tablas de Codificación

4.8.2

Lista de Formatos.


**LISTA DE FORMATOS
GRUPO GORA**

 GG-GC-FO-01
REV. : 00

Departamento/Área/División	División	Área	Tipo	No.	Nombre del Formato	Revisión	Fecha de Emisión	Tiempo de Conservación	Ubicación del archivo para usuario	Ubicación del archivo para control de Gestión de Calidad	Tipo de Archivo	Disposición Final
Comercio Electrónico	CE	VD	FO	01	Formato de Levantamiento de Pedido	00	12/09/2020	Indeterminado		Y:\IMPLEMENTACION SGC\ÁREAS DE APOYO\Vigente\7.-Formatos\Comercio Electrónico	PDF	
	CE	VD	FO	02	Trazabilidad de Pedidos de Comercio Electrónico	00	06/10/2020	Indeterminado		Y:\IMPLEMENTACION SGC\ÁREAS DE APOYO\Vigente\7.-Formatos\Comercio Electrónico	EXCEL	
	CE	VD	FO	03	Cotización Comercio Electrónico	00	28/10/2020	Indeterminado		Y:\IMPLEMENTACION SGC\ÁREAS DE APOYO\Vigente\7.-Formatos\Comercio Electrónico	EXCEL	
	CE	VD	FO	04	Resumen de Ventas/Cotización	00	27/03/2021	1 Año		Y:\IMPLEMENTACION SGC\ÁREAS DE APOYO\Vigente\7.-Formatos\Comercio Electrónico	EXCEL	
Artes Graficas	AG	DP	FO	01	Explosión de Materiales de Producto Terminado (Artes Gráficas)	00	07/04/2021	Indeterminado		Z:\IMPLEMENTACION SGC\GORA GRÁFICOS\Vigentes\8.- Documentación Utilizada en el Área\PRODUCCIÓN GRÁFICOS	EXCEL	
	AG	PR	FO	01	Especificaciones Técnicas del Producto	00	17/11/2020	Indeterminado		Z:\IMPLEMENTACION SGC\DIVISIONES DE NEGOCIO\GORA GRÁFICOS\Vigentes\8.- Documentación Utilizada en el Área\DESARROLLO DE PROYECTOS E IMPRESIÓN DIGITAL Y COTIZACIÓN	EXCEL	
	AG	PR	FO	02	Certificado de Control de Calidad	00	17/11/2020	3 Meses		Z:\IMPLEMENTACION SGC\GORA GRÁFICOS\Vigentes\8.- Documentación Utilizada en el Área\PRODUCCIÓN GRÁFICOS	EXCEL	
	AG	PR	FO	03	Trazabilidad de Control de Producción de Gráficos	00	17/11/2020	Indeterminado		Z:\IMPLEMENTACION SGC\GORA GRÁFICOS\Vigentes\8.- Documentación Utilizada en el Área\PRODUCCIÓN GRÁFICOS	EXCEL	
	AG	PR	FO	04	Control de Folleto Foráneo	00	17/11/2020	1 Mes		Z:\IMPLEMENTACION SGC\GORA GRÁFICOS\Vigentes\8.- Documentación Utilizada en el Área\PRODUCCIÓN GRÁFICOS	EXCEL	
	AG	PR	FO	05	Requisición Almacén	00	17/11/2020	Indeterminado		Z:\IMPLEMENTACION SGC\GORA GRÁFICOS\Vigentes\8.- Documentación Utilizada en el Área\PRODUCCIÓN GRÁFICOS	EXCEL	
	AG	PR	FO	06	Check List para Salida de Producto Terminado	00	10/08/2020	Indeterminado		Y:\IMPLEMENTACION SGC\ÁREAS DE APOYO\Vigente\7.-Formatos\ARTES GRÁFICAS	EXCEL	
	AG	PR	FO	07	Entrega de Folleto Foráneo	00	27/03/2021	1 Mes		Y:\IMPLEMENTACION SGC\ÁREAS DE APOYO\Vigente\7.-Formatos\ARTES GRÁFICAS	EXCEL	
	AG	PR	IT	01	Manual Panfleto	00	27/03/2021	1-3 Meses		Y:\IMPLEMENTACION SGC\ÁREAS DE APOYO\Vigente\7.-Formatos\ARTES GRÁFICAS	EXCEL	
	AG	PR	IT	02	Tipo de Papel	00	27/03/2021	Indeterminado		Y:\IMPLEMENTACION SGC\ÁREAS DE APOYO\Vigente\7.-Formatos\ARTES GRÁFICAS	EXCEL	

Señalética	SE	DP	FO	01	Solicitud de Cotización	00	13/11/2020	Indeterminado		Y:\IMPLEMENTACION SGC\DIVISIONES DE NEGOCIO\SEÑALÉTICA\Vigentes\8.- Documentos en el área	EXCEL	
	SE	DP	FO	02	Cotizador Actual Completo	00	23/07/2020	Indeterminado		Y:\IMPLEMENTACION SGC\DIVISIONES DE NEGOCIO\SEÑALÉTICA\Vigentes\8.- Documentos en el área		
	SE	DP	FO	03	Hoja Circular de Cotización/Pedido	00	20/12/2020	Indeterminado		Y:\IMPLEMENTACION SGC\DIVISIONES DE NEGOCIO\SEÑALÉTICA\Vigentes\8.- Documentos en el área	EXCEL	
	SE	DP	FO	04	Orden de Cotización/Producción Aliado	00	21/12/2020	Indeterminado		Y:\IMPLEMENTACION SGC\DIVISIONES DE NEGOCIO\SEÑALÉTICA\Vigentes\8.- Documentos en el área	EXCEL	
	SE	DP	FO	05	Comparativo de Cotización VS. Producto Real	00	31/03/2021	Indeterminado		Y:\IMPLEMENTACION SGC\DIVISIONES DE NEGOCIO\SEÑALÉTICA\Vigentes\8.- Documentos en el área	EXCEL	
	SE	DP	FO	06	Costos del Proceso (Cotización)	00	23/07/2020	Indeterminado		Y:\IMPLEMENTACION SGC\DIVISIONES DE NEGOCIO\SEÑALÉTICA\Vigentes\8.- Documentos en el área	EXCEL	
	SE	DP	FO	07	Requisición General	00	23/07/2020	Indeterminado		Y:\IMPLEMENTACION SGC\DIVISIONES DE NEGOCIO\SEÑALÉTICA\Vigentes\8.- Documentos en el área	EXCEL	
	SE	DP	FO	08	Levantamiento de Información para Productos	00	17/03/2021	Indeterminado		Y:\IMPLEMENTACION SGC\ÁREAS DE APOYO\Vigentes\7.- Formatos\SEÑALÉTICA\Peticiones	EXCEL	
	SE	PR	FO	01	ETP (Especificaciones Técnicas del Producto)	00	22/12/2020	Indeterminado		Y:\IMPLEMENTACION SGC\DIVISIONES DE NEGOCIO\SEÑALÉTICA\Vigentes\8.- Documentos en el área	EXCEL	
	SE	PR	FO	02	Trazabilidad de Producción	00	07/01/2021	Indeterminado		Y:\IMPLEMENTACION SGC\DIVISIONES DE NEGOCIO\SEÑALÉTICA\Vigentes\8.- Documentos en el área	EXCEL	
	SE	PR	FO	03	Reporte de trabajo diario	00	21/09/2020	Indeterminado		Y:\IMPLEMENTACION SGC\DIVISIONES DE NEGOCIO\SEÑALÉTICA\Vigentes\8.- Documentos en el área	WORD	
	SE	PR	FO	04	Check List para salida de Producto Terminado	00	13/10/2020	Indeterminado		Y:\IMPLEMENTACION SGC\DIVISIONES DE NEGOCIO\SEÑALÉTICA\Vigentes\8.- Documentos en el área	EXCEL	
	SE	PR	FO	05	Check List de ingreso de herramientas	00	18/09/2020	Indeterminado		Y:\IMPLEMENTACION SGC\DIVISIONES DE NEGOCIO\SEÑALÉTICA\Vigentes\8.- Documentos en el área	EXCEL	
	SE	PR	FO	06	Control de Salida de Materiales y Herramientas para Instalación	00	25/02/2021	Indeterminado		Y:\IMPLEMENTACION SGC\DIVISIONES DE NEGOCIO\SEÑALÉTICA\Vigentes\8.- Documentos en el área	EXCEL	
	SE	PR	FO	07	Reporte de Trabajo Señalética	00	09/04/2021	1 Año		Y:\IMPLEMENTACION SGC\ÁREAS DE APOYO\Vigentes\7.- Formatos\SEÑALÉTICA\Peticiones	WORD	
	SE	PR	FO	08	Reporte de Trabajo de Corte	00	09/04/2021	1 Año		Y:\IMPLEMENTACION SGC\ÁREAS DE APOYO\Vigentes\7.- Formatos\SEÑALÉTICA\Peticiones	WORD	
	SE	PR	FO	09	Reporte de Trabajo de Impresión Digital	00	09/04/2021	1 Año		Y:\IMPLEMENTACION SGC\ÁREAS DE APOYO\Vigentes\7.- Formatos\SEÑALÉTICA\Peticiones	WORD	
Textil	TE	PR	FO	01	Cotización de Desarrollo Textil	00	18/09/2020	Indeterminado		Z:\IMPLEMENTACION SGC\TEXTIL\Vigentes\7.- Documentación utilizada en el área	EXCEL	
	TE	PR	FO	02	Orden de Producción para Maquilador	00	18/09/2020	Indeterminado		Z:\IMPLEMENTACION SGC\TEXTIL\Vigentes\7.- Documentación utilizada en el área	EXCEL	
	TE	PR	FO	03	Orden de Servicio.	00	18/09/2020	Indeterminado		Z:\IMPLEMENTACION SGC\TEXTIL\Vigentes\7.- Documentación utilizada en el área	EXCEL	
	TE	PR	FO	04	Análisis de Nuevo Desarrollo	00	18/09/2020	Indeterminado		Z:\IMPLEMENTACION SGC\TEXTIL\Vigentes\7.- Documentación utilizada en el área	EXCEL	
	TE	PR	FO	05	Requisición de Materia Prima	00	18/09/2020	Indeterminado		Z:\IMPLEMENTACION SGC\TEXTIL\Vigentes\7.- Documentación utilizada en el área	EXCEL	
	TE	PR	FO	06	Orden de Corte	00	18/09/2020	Indeterminado		Z:\IMPLEMENTACION SGC\TEXTIL\Vigentes\7.- Documentación utilizada en el área	EXCEL	
	TE	PR	FO	07	Trazabilidad	00	24/05/2021	Indeterminado		Z:\IMPLEMENTACION SGC\TEXTIL\Vigentes\7.- Documentación utilizada en el área	EXCEL	
	TE	PR	FO	08	Evaluación y Selección de Proveedores	00	08/04/2021	Indeterminado		Y:\IMPLEMENTACION SGC\ÁREAS DE APOYO\Vigentes\7.- Formatos\TEXTIL	EXCEL	
	TE	CA	FO	01	Reporte de Calidad	00	08/04/2021	3-6 Meses		Y:\IMPLEMENTACION SGC\ÁREAS DE APOYO\Vigentes\7.- Formatos\TEXTIL	EXCEL	
	TE	CA	FO	02	Fichas para Control de Muestras Textil	00	08/04/2021	3-6 Meses		Y:\IMPLEMENTACION SGC\ÁREAS DE APOYO\Vigentes\7.- Formatos\TEXTIL	EXCEL	
	TE	PR	FO	09	Exposición de Materiales	00	08/04/2021	Indeterminado		Y:\IMPLEMENTACION SGC\ÁREAS DE APOYO\Vigentes\7.- Formatos\TEXTIL	EXCEL	
	TE	PR	FO	10	Alta de Maquiladores	00	05/01/2021	Indeterminado		Y:\IMPLEMENTACION SGC\ÁREAS DE APOYO\Vigentes\7.- Formatos\TEXTIL	WORD	
	TE	VE	FO	01	Ficha de Control de Cambios	00	08/04/2021	3-6 Meses		Y:\IMPLEMENTACION SGC\ÁREAS DE APOYO\Vigentes\7.- Formatos\TEXTIL	EXCEL	

Ventas/Comercialización y Asesor de ventas Comercialización	GG	VE	FO	01	Cotización	00	06/04/2021	2-3 Meses		Y:IMPLEMENTACIÓN SGCÁREAS DE APOYO Vigente7.-Formatos/Ventas-Comercialización y Asesor de Ventas ComercializaciónFORMATOS VENTAS SEÑALÉTICA-TEXTILES	WORD	
	GG	VE	FO	02	Pedido	00	06/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACIÓN SGCÁREAS DE APOYO Vigente7.-Formatos/Ventas-Comercialización y Asesor de Ventas ComercializaciónFORMATOS VENTAS SEÑALÉTICA-TEXTILES	WORD	
	GG	VE	FO	03	Trazabilidad de Cotizaciones- Pedidos	00	06/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACIÓN SGCÁREAS DE APOYO Vigente7.-Formatos/Ventas-Comercialización y Asesor de Ventas ComercializaciónFORMATOS VENTAS SEÑALÉTICA-TEXTILES	EXCEL	
	GG	VE	FO	04	Ficha Técnica de Cliente	00	06/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACIÓN SGCÁREAS DE APOYO Vigente7.-Formatos/Ventas-Comercialización y Asesor de Ventas ComercializaciónFORMATOS VENTAS SEÑALÉTICA-TEXTILES	EXCEL	
	GG	VE	FO	05	Ficha Técnica para Visita de Nuevo Cliente	00	06/04/2021	1-2Meses		Y:IMPLEMENTACIÓN SGCÁREAS DE APOYO Vigente7.-Formatos/Ventas-Comercialización y Asesor de Ventas ComercializaciónFORMATOS DE ASESOR DE CAMPO	WORD	
	GG	VE	FO	06	Programa Semanal de Ruta	00	06/04/2021	1-2 Meses		Y:IMPLEMENTACIÓN SGCÁREAS DE APOYO Vigente7.-Formatos/Ventas-Comercialización y Asesor de Ventas ComercializaciónFORMATOS DE ASESOR DE CAMPO	EXCEL	
	GG	VE	FO	07	Bitácora de Visitas Diarias	00	06/04/2021	1-2 Meses		Y:IMPLEMENTACIÓN SGCÁREAS DE APOYO Vigente7.-Formatos/Ventas-Comercialización y Asesor de Ventas ComercializaciónFORMATOS DE ASESOR DE CAMPO	EXCEL	
	GG	VE	FO	08	Gastos de Ruta	00	06/04/2021	2-3 Meses		Y:IMPLEMENTACIÓN SGCÁREAS DE APOYO Vigente7.-Formatos/Ventas-Comercialización y Asesor de Ventas ComercializaciónFORMATOS DE ASESOR DE CAMPO	EXCEL	
Logística	GG	LO	FO	01	Plan de Ruta Logística	00		Indeterminado		Y:IMPLEMENTACIÓN SGCÁREAS DE APOYO Vigente7.-Formatos/Logística	EXCEL	
Compras	GG	CO	FO	01	Lista de Proveedores (Cartera de Proveedores) Comercialización	00	06/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACIÓN SGCÁREAS DE APOYO Vigente7.-Formatos/Ventas-Comercialización y Asesor de Ventas ComercializaciónFORMATOS VENTAS SEÑALÉTICA-TEXTILES	EXCEL	
	GG	CO	FO	02	Lista de Proveedores (Cartera de Proveedores) Textil	00	06/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACIÓN SGCÁREAS DE APOYO Vigente7.-Formatos/Ventas-Comercialización y Asesor de Ventas ComercializaciónFORMATOS VENTAS SEÑALÉTICA-TEXTILES	EXCEL	
	GG	CO	FO	03	Clasificación de Variables MP Gora Gráficos	00	06/04/2021	1 Año		Y:IMPLEMENTACIÓN SGCÁREAS DE APOYO Vigente7.-Formatos/Ventas-Comercialización y Asesor de Ventas ComercializaciónFORMATOS VENTAS SEÑALÉTICA-TEXTILES	EXCEL	
	GG	CO	FO	04	Clasificación de Variables MP Gora Señalética	00	06/04/2021	1 Año		Y:IMPLEMENTACIÓN SGCÁREAS DE APOYO Vigente7.-Formatos/Ventas-Comercialización y Asesor de Ventas ComercializaciónFORMATOS VENTAS SEÑALÉTICA-TEXTILES	EXCEL	
	GG	CO	FO	05	Clasificación de Variables MP Gora Textiles	00	06/04/2021	1 Año		Y:IMPLEMENTACIÓN SGCÁREAS DE APOYO Vigente7.-Formatos/Ventas-Comercialización y Asesor de Ventas ComercializaciónFORMATOS VENTAS SEÑALÉTICA-TEXTILES	EXCEL	
	GG	CO	FO	06	Clasificación de Variables MP Gora Comercialización	00	06/04/2021	1 Año		Y:IMPLEMENTACIÓN SGCÁREAS DE APOYO Vigente7.-Formatos/Ventas-Comercialización y Asesor de Ventas ComercializaciónFORMATOS VENTAS SEÑALÉTICA-TEXTILES	EXCEL	
	GG	CO	FO	07	Cuadro Comparativo	00	06/04/2021	Varia en los precios		Y:IMPLEMENTACIÓN SGCÁREAS DE APOYO Vigente7.-Formatos/Ventas-Comercialización y Asesor de Ventas ComercializaciónFORMATOS VENTAS SEÑALÉTICA-TEXTILES	EXCEL	
	GG	CO	FO	08	Orden de Compra	00	06/04/2021	Checar tiempo		Y:IMPLEMENTACIÓN SGCÁREAS DE APOYO Vigente7.-Formatos/Ventas-Comercialización y Asesor de Ventas ComercializaciónFORMATOS VENTAS SEÑALÉTICA-TEXTILES	PDF	
	GG	CO	FO	09	Nota de Remisión "Solicitud de Pago"	00	06/04/2021	Checar tiempo		Y:IMPLEMENTACIÓN SGCÁREAS DE APOYO Vigente7.-Formatos/Ventas-Comercialización y Asesor de Ventas ComercializaciónFORMATOS VENTAS SEÑALÉTICA-TEXTILES	PDF	
	GG	CO	FO	10	Carta Poder	00	06/04/2021	Varia en la redacción		Y:IMPLEMENTACIÓN SGCÁREAS DE APOYO Vigente7.-Formatos/Ventas-Comercialización y Asesor de Ventas ComercializaciónFORMATOS VENTAS SEÑALÉTICA-TEXTILES	WORD	
	SE	CO	FO	11	Orden de Pedido	00	06/04/2021	1-2 Meses		Y:IMPLEMENTACIÓN SGCÁREAS DE APOYO Vigente7.-Formatos/Ventas-Comercialización y Asesor de Ventas ComercializaciónFORMATOS VENTAS SEÑALÉTICA-TEXTILES	PDF	
	SE	CO	FO	12	Carta de Devolución de Anticipo	00	06/04/2021	1-3 Meses		Y:IMPLEMENTACIÓN SGCÁREAS DE APOYO Vigente7.-Formatos/Ventas-Comercialización y Asesor de Ventas ComercializaciónFORMATOS VENTAS SEÑALÉTICA-TEXTILES	WORD	
	GG	CO	FO	13	Trazabilidad de Compras Gráficos 2021	00	06/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACIÓN SGCÁREAS DE APOYO Vigente7.-Formatos/Ventas-Comercialización y Asesor de Ventas ComercializaciónFORMATOS VENTAS SEÑALÉTICA-TEXTILES	EXCEL	
	GG	CO	FO	14	Trazabilidad Compras Señalética 2021	00	06/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACIÓN SGCÁREAS DE APOYO Vigente7.-Formatos/Ventas-Comercialización y Asesor de Ventas ComercializaciónFORMATOS VENTAS SEÑALÉTICA-TEXTILES	EXCEL	

Mantenimiento	GG	MT	FO	01	Hoja de Vida y Mantenimiento Vehículos	00	22/03/2021	4-6 Meses		Z\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Mantenimiento\Transportes	EXCEL	
	GG	MT	FO	02	Control de Chóferes Autorizados para Conducir las Unidades	00	22/03/2021	4 Meses		Z\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Mantenimiento\Transportes	EXCEL	
	GG	MT	FO	03	Base de Datos de Control Vehicular	00	22/03/2021	1 Semana		Z\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Mantenimiento\Transportes	EXCEL	
	GG	MT	FO	04	Control de Carga de Combustible y Kilometraje de Vehículos	00	22/03/2021	1 Semana		Z\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Mantenimiento\Transportes	EXCEL	
	GG	MT	FO	05	Reporte de Mantenimiento de Maquinaria	00	22/03/2021	2 Años	T\MAQUINARIAS	Z\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Mantenimiento\Maquinarias	EXCEL	
	GG	MT	FO	06	Control de Tags	00	22/03/2021	Diario		Z\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Mantenimiento\Transportes	EXCEL	
	GG	MT	FO	07	Recorridos de Mantenimiento	00	04/12/2020	2 Años	T\INFRAESTRUCTURA	Z\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Mantenimiento\Infraestructura	EXCEL	
	GG	MT	FO	08	Check List de Mantenimiento a Infraestructura	00	02/12/2020	2 Años	T\INFRAESTRUCTURA	Z\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Mantenimiento\Infraestructura	EXCEL	
	GG	MT	FO	09	Ficha de Mantenimiento a Infraestructura	00	18/01/2021	2 Años	T\INFRAESTRUCTURA	Z\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Mantenimiento\Infraestructura	EXCEL	
	GG	MT	FO	10	Ficha de Reporte de Mantenimiento o Modificación de Infraestructura	00	26/02/2021	2 Años	T\INFRAESTRUCTURA	Z\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Mantenimiento\Infraestructura	EXCEL	
	GG	MT	FO	11	Ficha Histórica de Maquinaria y/o Equipo	00	08/04/2021	1 Año		Z\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Mantenimiento\Infraestructura		
Finanzas	GG	FI	FO	01	Factura	00	08/04/2021	Indeterminado		Y\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Finanzas\FORMATOS FINANZAS	WORD	
	GG	FI	FO	02	Remisiones Sistema	00	09/04/2021	Indeterminado		Y\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Finanzas\FORMATOS FINANZAS		
	GG	FI	FO	03	Vales salida Almacén (Sekuti)	00	10/04/2021	Cliente/Resguardo		Y\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Finanzas\FORMATOS FINANZAS		
	GG	FI	FO	04	Remisiones Impresas	00	08/04/2021	Indeterminado		Y\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Finanzas\FORMATOS FINANZAS	WORD	
	GG	FI	FO	05	Etiqueta de Identificación	00		Indeterminado		Y\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Finanzas\FORMATOS FINANZAS		
	GG	FI	FO	06	Solicitud de Valtos	00	08/04/2021	Indeterminado		Y\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Finanzas\FORMATOS FINANZAS	PDF	
	GG	FI	FO	07	Póliza Cheque	00	08/04/2021	Indeterminado		Y\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Finanzas\FORMATOS FINANZAS	PDF	
	GG	FI	FO	08	Recibo de Nómina Efectivo	00		Indeterminado		Y\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Finanzas\FORMATOS FINANZAS		
	GG	FI	FO	09	Flujo de Efectivo	00	08/04/2021	Indeterminado		Y\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Finanzas\FORMATOS FINANZAS	PDF	
	GG	FI	FO	10	Finiquitos	00		Indeterminado		Y\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Finanzas\FORMATOS FINANZAS		
	GG	FI	FO	11	Control de Ingresos	00		Indeterminado		Y\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Finanzas\FORMATOS FINANZAS		
	GG	FI	FO	12	Determinación de Impuestos	00		Indeterminado		Y\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Finanzas\FORMATOS FINANZAS		
	GG	FI	FO	13	Solicitud de Crédito del Cliente	00	08/04/2021			Y\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Finanzas\FORMATOS FINANZAS	PDF	
	GG	FI	FO	14	Solicitud de Alta de Proveedor	00	08/04/2021	3-6 Meses		Y\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Finanzas\FORMATOS FINANZAS	PDF	
	GG	FI	FO	15	Vale Rosa	00	08/04/2021	3-6 Meses		Y\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.- Formatos\Finanzas\FORMATOS FINANZAS	PDF	
Tecnologías de la Información	GG	TI	FO	01	Carta Responsiva de Equipos de Cómputo	00	08/04/2021	Indeterminado		Y\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.-Formatos\TIC'S\FORMATOS TIC'S	WORD	
	GG	TI	FO	02	Carta Responsiva de Equipos Celulares	00	08/04/2021	Indeterminado		Y\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.-Formatos\TIC'S\FORMATOS TIC'S	WORD	
	GG	TI	FO	03	Préstamo de Equipos	00	08/04/2021	Indeterminado		Y\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.-Formatos\TIC'S\FORMATOS TIC'S	PDF	
	GG	TI	FO	04	Requisición de Material	00	08/04/2021	Indeterminado		Y\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.-Formatos\TIC'S\FORMATOS TIC'S	EXCEL	
	GG	TI	FO	05	Registro de Mantenimiento	00	08/04/2021	Indeterminado		Y\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.-Formatos\TIC'S\FORMATOS TIC'S	EXCEL	
	GG	TI	FO	06	Examen TIC's Nuevo Ingreso	00	08/04/2021	Indeterminado		Y\IMPLEMENTACION SGC\AREAS DE APOYO\Vigente\7.-Formatos\TIC'S\FORMATOS TIC'S	WORD	

Recursos Humanos	GG	RH	FO	01	Requisición de Personal	00	01/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	WORD	
	GG	RH	FO	02	Requisición de Residentes	00	01/04/2021	6 Meses		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	WORD	
	GG	RH	FO	03	Descripción de Puesto	00	29/08/2020	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	WORD	
	GG	RH	FO	04	Formato de Resultados de Entrevista	00	01/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	EXCEL	
	GG	RH	FO	05	Formato de Reporte Psicométrico	00	01/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	WORD	
	GG	RH	FO	06	Formato de Referencia Laborales	00	01/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	EXCEL	
	GG	RH	FO	07	Formato de Propuesta Económica	00	01/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	WORD	
	GG	RH	FO	08	Formato Checklist de Documentación para Integrar Expediente	00	01/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	WORD	
	GG	RH	FO	09	Formato de Designación de Beneficiarios	00	01/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	WORD	
	GG	RH	FO	10	Formato de Registro de Inducción	00	01/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	EXCEL	
	GG	RH	FO	11	Formato de Evaluación del Desempeño 360°	00	01/04/2021	6 Meses		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	EXCEL	
	GG	RH	FO	12	Formato de Evaluación del Desempeño Capacitación	00	01/04/2021	1 Mes		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos		
	GG	RH	FO	13	Formato de Detección de Necesidades de Capacitación	00	01/04/2021	3 Meses		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	WORD	
	GG	RH	FO	14	Formato de Plan Anual de Capacitación	00	01/04/2021	1 Año		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	EXCEL	
	GG	RH	FO	15	Formato de Evaluación de Capacitación	00	01/04/2021	1-3 Meses		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	WORD	
	GG	RH	FO	16	Programa de Capacitación para Puesto en Específico	00		3 Meses		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos		
	GG	RH	FO	17	Formato de Registro de Capacitación	00	01/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	WORD	
	GG	RH	FO	18	Formato de Reporte de Nómina Semanal	00	01/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	WORD	
	GG	RH	FO	19	Formato de Reporte de Nómina Quincenal	00	01/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	WORD	
	GG	RH	FO	20	Formato de Alta de Personal	00	01/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	WORD	
	GG	RH	FO	21	Formato de Cambio de Nómina	00	01/04/2021	6 Meses		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	WORD	
	GG	RH	FO	22	Formato Modificación de Salario	00	01/04/2021	1-3 Meses		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	WORD	
	GG	RH	FO	23	Formato Asignación de Tarjeta Bancaria	00	01/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	WORD	
	GG	RH	FO	24	Formato Cambio de Puesto	00	01/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	WORD	
	GG	RH	FO	25	Formato Pago de Folletos	00	01/04/2021	1 Año		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	EXCEL	
	GG	RH	FO	26	Formato de Consentimiento de Retención en Nómina	00	01/04/2021	6 Meses		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	WORD	
	GG	RH	FO	27	Formato de No Adeudo	00	01/04/2021	3-6 Meses		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	EXCEL	
	GG	RH	FO	28	Formato de Entrega de Pertinencias	00	01/04/2021	3-6 Meses		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	EXCEL	
	GG	RH	FO	29	Formato de Entrevista de Salida	00		3-6 Meses		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	EXCEL	
	GG	RH	FO	30	Formato de Tiempo Extra	00	01/04/2021	3-6 Meses		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos	EXCEL	
	GG	RH	OR	31	Organograma General	00		Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO Vigente7-FormatosRecursos Humanos		

Almacén	AG	AL	FO	01	Remisión Artes Gráficas	00	06/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosAlmacén	PDF	
	AG	AL	FO	02	Salida de Almacén de Artes Gráficas	00	06/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosAlmacén	EXCEL	
	AG	AL	FO	03	Control de Mesa de Salida Artes Gráficas	00	06/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosAlmacén	EXCEL	
	AG	AL	FO	04	Inventario Perpetuo Artes Gráficas	00	06/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosAlmacén	EXCEL	
	GG	AL	FO	01	Formato de Entrega de Facturas	00	06/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosAlmacén	EXCEL	
	GG	AL	FO	02	Flujo de Material	00	06/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosAlmacén	EXCEL	
	GG	AL	FO	03	Control de Facturas de Proveedores	00	06/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosAlmacén	EXCEL	
	SE	AL	FO	01	Salida de Almacén de Señalética	00	06/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosAlmacén	EXCEL	
	SE	AL	FO	02	Control de Mesa de Salida Señalética	00	06/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosAlmacén	EXCEL	
	SE	AL	FO	03	Inventario Perpetuo Señalética	00	06/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosAlmacén	EXCEL	
	TE	AL	FO	01	Remisión Textiles	00	13/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosAlmacén	PDF	
	TE	AL	FO	02	Salida de Almacén de Textiles	00	06/04/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosAlmacén	EXCEL	
Salud, Seguridad y Medio Ambiente	GG	SM	FO	01	Reporte de Accidentes	00	27/09/2020	1-2 Años	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	EXCEL	
	GG	SM	FO	02	Programa Anual de Mantenimiento	00	27/10/2020	1-2 Años	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	EXCEL	
	GG	SM	FO	03	Salud, Seguridad y Medio Ambiente	00	20/04/2020	1-2 Años	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	EXCEL	
	GG	SM	FO	04	Checklist- Orden y limpieza	00	05/11/2020	1-2 Años	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	EXCEL	
	GG	SM	FO	05	Concentrado de Residuo Sólido Urbano	00	30/10/2020	Actualizar c/1 o 2 años	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	EXCEL	
	GG	SM	FO	06	Plan de Manejo de Residuos Peligrosos	00	30/04/2020	Actualizar c/1 o 2 años	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	WORD	
	GG	SM	FO	07	Tabla CRETIB de Residuos Peligrosos	00	30/04/2020	Actualizar c/1 o 2 años	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	WORD	
	GG	SM	FO	08	Matriz de Compatibilidad de Residuos Peligrosos	00	30/04/2020	1-2 Años	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	WORD	
	GG	SM	FO	09	Control de EPP Asigando	00	07/05/2020	1-2 Años	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	EXCEL	
	GG	SM	FO	10	Checklist de Manejo de Residuos Peligrosos	00	30/04/2020	1-2 Años	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	WORD	
	GG	SM	FO	11	Bitácora de Llenado de Manifiesto	00	21/05/2020	1-2 Años	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	EXCEL	
	GG	SM	FO	12	Bitácora Mensual de Recarga de Gel Antibacterial	00	05/06/2020	1-2 Años	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	EXCEL	
	GG	SM	FO	13	Programa de Limpieza y Desinfección de Áreas	00	05/04/2020	1-2 Años	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	EXCEL	
	GG	SM	FO	14	Bitácora de Temperatura Corporal	00	05/06/2020	1-2 Años	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	EXCEL	
	GG	SM	FO	15	Cuestionario de Ingreso a Visitantes Grupo Coa	00	29/04/2020	1-2 Años	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	WORD	
	GG	SM	FO	16	Programa de Mantenimiento a Luminarias Anual	00	12/10/2020	2 Años	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	EXCEL	
	GG	SM	FO	17	Equipo de Protección Personal por Puesto de Trabajo	00	12/06/2020	2 Años	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	EXCEL	
	GG	SM	FO	18	Control de Medicamentos para Personal	00	10/08/2020	2 Años	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	EXCEL	
	GG	SM	FO	19	Base de Datos de Cuestionario de Ingreso a Instalaciones	00	10/08/2020	1 Año	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	EXCEL	
	GG	SM	FO	20	Acta de Verificación de Comisión de Seguridad e Higiene	00	17/08/2020	1 Año	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	EXCEL	
	GG	SM	FO	21	Programa Anual de Capacitación y Recomendaciones de Verificaciones de la Comisión de Seguridad e Higiene	00	05/11/2020	1 Año	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	EXCEL	
	GG	SM	FO	22	Orden y Limpieza	00	05/11/2020	1 Año	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	WORD	
	GG	SM	FO	23	Acta Constitutiva de la Comisión de Seguridad e Higiene	00	05/11/2020	1 Año	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	WORD	
	GG	SM	FO	24	Programa Anual de Capacitación de Seguridad, Salud y Medio Ambiente	00	07/05/2020	1 Año	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	EXCEL	
	GG	SM	FO	25	Cuestionario para Caso Sospechoso y Detección de Contactos	00	29/03/2021	1-2 Años	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	EXCEL	

	GG	SM	FO	26	Seguimiento de Contactos COVID-19	00	29/03/2021	1-2 Años	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	EXCEL	
	GG	SM	FO	27	Control de Botiquines para Personal de Grupo Gora	00	31/03/2021	1 Año	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	EXCEL	
	GG	SM	FO	28	Programa de Horarios Escalonados	00	14/04/2021	1 Año	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)		
	GG	SM	FO	29	Políticas temporales COVID-19	00	14/04/2021	1 Año	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)	Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-FormatosSSM (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)		
Gestión de Calidad	GG	GC	FO	01	Lista Maestra General de Documentos Internos y Externos	00	23/07/2020	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCGRUPO GORA CORPORATIVO(Vigente?)-Formatos por área(Gestion de calidad)	EXCEL	
	GG	GC	FO	02	Lista de Distribucion de Documentos	00	23/07/2020	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCGRUPO GORA CORPORATIVO(Vigente?)-Formatos por área(Gestion de calidad)	EXCEL	
	GG	GC	FO	03	Solicitud de Alta, Baja o Cambios de Documentos	00	21/07/2020	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCGRUPO GORA CORPORATIVO(Vigente?)-Formatos por área(Gestion de calidad)	WORD	
	GG	GC	FO	04	Método de Solución 8 D's	00	23/07/2020	1 Año		Y:IMPLEMENTACION SGCGRUPO GORA CORPORATIVO(Vigente?)-Formatos por área(Gestion de calidad)	WORD	
	GG	GC	FO	05	Auditoria 5s	00	24/03/2020	3-6 Meses		Y:IMPLEMENTACION SGCGRUPO GORA CORPORATIVO(Vigente?)-Formatos por área(Gestion de calidad)	WORD	
	GG	GC	FO	06	Documentación de Tarjetas Rojas	00	24/03/2020	1-3 Meses		Y:IMPLEMENTACION SGCGRUPO GORA CORPORATIVO(Vigente?)-Formatos por área(Gestion de calidad)	EXCEL	
				07								
	GG	GC	FO	08	Proyecto de Mejora	00	23/07/2020	1 Año		Y:IMPLEMENTACION SGCGRUPO GORA CORPORATIVO(Vigente?)-Formatos por área(Gestion de calidad)	WORD	
	GG	GC	FO	09	Seguimiento de Actividades	00	29/09/2020	1 Año		Y:IMPLEMENTACION SGCGRUPO GORA CORPORATIVO(Vigente?)-Formatos por área(Gestion de calidad)	WORD	
	GG	GC	FO	10	Matriz de Riesgos y Oportunidades	00	14/11/2020	1 Año		Y:IMPLEMENTACION SGCGRUPO GORA CORPORATIVO(Vigente?)-Formatos por área(Gestion de calidad)	EXCEL	
	GG	GC	FO	11	Minuta de Reunión	00	11/11/2020	1 Año		Y:IMPLEMENTACION SGCGRUPO GORA CORPORATIVO(Vigente?)-Formatos por área(Gestion de calidad)	WORD	
	GG	GC	FO	12	Plantilla para Ficha de Proceso y Procedimiento	00	23/07/2020	1 Año		Y:IMPLEMENTACION SGCGRUPO GORA CORPORATIVO(Vigente?)-Formatos por área(Gestion de calidad)	WORD	
	GG	GC	FO	13	Matriz de Objetivos	00	23/07/2020	1 Año		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-Formatos(Gestion de calidad)	EXCEL	
	GG	GC	FO	14	Análisis FODA	00	23/07/2020	1 Año		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-Formatos(Gestion de calidad)	WORD	
	GG	GC	FO	15	Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas	00	23/07/2020	1 Año		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-Formatos(Gestion de calidad)	WORD	
	GG	GC	FO	16	Búsqueda de Préstamos Internos de Herramientas y Materiales	00	23/07/2020	1 Año		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-Formatos(Gestion de calidad)	EXCEL	
	GG	GC	FO	17	Seguimiento y Control de Incidencias	00	23/07/2020	1 Año		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-Formatos(Gestion de calidad)	EXCEL	
	GG	GC	FO	18	Informe de No Conformidades y Acciones Correctivas	00	23/07/2020	1 Año		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-Formatos(Gestion de calidad)	EXCEL	
DISEÑO Y DESARROLLO	GG	GC	MN	01	Glosario	00	31/03/2021	Indeterminado		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-Formatos(Gestion de calidad)	WORD	
	GG	GC	IT	01	Instrucciones de Llenado para Formato 8D's	00	31/03/2021	1 Año		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-Formatos(Gestion de calidad)	WORD	
	GG	GC	IT	02	Instructivo de Llenado para Formulario de Incidencias	00	31/03/2021	1 Año		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-Formatos(Gestion de calidad)	WORD	
	GG	DI	FO	01	Ficha Técnica Modificada	00	30/03/2021	6 Meses		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-Formatos(Diseño y Desarrollo/Propuestas)	PDF	
	GG	DI	FO	02	Checklist- Área de Diseño Gráfico	00	30/03/2021	6 Meses		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-Formatos(Diseño y Desarrollo/Propuestas)	PDF	
	GG	DI	FO	03	Trazabilidad de Diseño y Desarrollo	00	30/03/2021	6 Meses		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-Formatos(Diseño y Desarrollo/Propuestas)	EXCEL	
	GG	DI	IT	01	Proceso del Área de Diseño Gráfico	00	30/03/2021	3-6 Meses		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-Formatos(Diseño y Desarrollo/Propuestas)	PDF	
	GG	DI	IT	02	Especificaciones Básicas de Diseño	00	31/03/2021	6 Meses		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-Formatos(Diseño y Desarrollo/Propuestas)	PDF	
	GG	DI	IT	03	Especificaciones Básicas para Levantamientos	00	31/03/2021	6 Meses		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-Formatos(Diseño y Desarrollo/Propuestas)	PDF	
	GG	DI	IT	04	Comunicación Diseño y Desarrollo	00	31/03/2021	3-6 Meses		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-Formatos(Diseño y Desarrollo/Propuestas)	PDF	
GG	DI	PO	01	Diagrama Carpetas Diseño y Desarrollo	00	31/03/2021	3-6 Meses		Y:IMPLEMENTACION SGCÁREAS DE APOYO(Vigente?)-Formatos(Diseño y Desarrollo/Propuestas)	PDF		
FECHA DE EMISIÓN: 23/07/2020												
Página: 2 de 8												
Documento para uso exclusivo de Grupo Gora, prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización.												

Tabla 7. Lista Maestra de Documentos Internos y Externos.

Se organizaron, codificación y registraron un total de 201 documentos utilizados en el corporativo. Los conceptos que se tomaron en cuenta para generar esta tabla fueron los siguientes:

- ✓ Departamento/Área/División
- ✓ Nomenclatura (codificación)
 1. División
 2. Área
 3. Tipo de documento
 4. Número de documento
- ✓ Nombre del formato
- ✓ Número de revisión
- ✓ Fecha de emisión
- ✓ Tiempo de conservación
- ✓ Ubicación del archivo para el usuario
- ✓ Ubicación del archivo para el control de Gestión de Calidad
- ✓ Tipo de archivo

4.8.3 Lista de Procesos.



LISTA DE PROCESOS LOCALES GRUPO GORA PROCESOS

GG-GC-FO-01
REV.: 00

Área	División	Área	Tipo	No.	Nombre del documento	Origen del documento	Responsable	Revisión	Fecha de Emisión	Tiempo de Conservación	Ubicación del archivo para usuario	Ubicación del Archivo para control de Gestión de calidad	Tipo de Archivo	Disposición Final
Artes gráficas	AG	VE	PC	01	Proceso de Ventas artes gráficas	Interno	Ejecutivo de Ventas	00	03/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\GORA GRÁFICOS\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\FICHAS DE PROCESO\PROCESOS	Word	
	AG	PR	PC	02	Proceso de producción artes gráficas	Interno	Coordinador de producción	00	10/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\GORA GRÁFICOS\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\FICHAS DE PROCESO\PROCESOS	Word	
Señalética	SE	VE	PC	01	Ventas señalética	Interno	Ejecutiva de ventas	00	31/08/2020			Y:\IMPLEMENTACION SGC\SEÑALÉTICA\Vigentes\6.- Fichas de procesos y procedimientos\Procesos	Word	
	SE	PR	PC	02	Producción señalética	Interno	Coordinador de Producción	00	04/08/2020			Y:\IMPLEMENTACION SGC\SEÑALÉTICA\Vigentes\6.- Fichas de procesos y procedimientos\Procesos	Word	
Textiles	TE	VE	PC	01	Ventas textil	Interno		00	12/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\TEXTIL\Vigentes\5.- Fichas de procesos y procedimientos\Procesos	Word	
	TE	PR	PC	02	Proyectos especiales textil	Interno		00	12/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\TEXTIL\Vigentes\5.- Fichas de procesos y procedimientos\Procesos	Word	
	TE	PR	PC	03	Producción textil	Interno		00	12/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\TEXTIL\Vigentes\5.- Fichas de procesos y procedimientos\Procesos	Word	
Comercialización	CO	VE	PC	01	Ventas comercialización	Interno	Ejecutivo de Ventas	00	07/10/2020			Y:\IMPLEMENTACION SGC\COMERCIALIZACIÓN\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\Procesos		
	CO	CO	PC	02	Compras comercialización	Interno	Comprador	00	07/10/2020			Y:\IMPLEMENTACION SGC\COMERCIALIZACIÓN\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\Procesos		
Almacén	GC	AL	PC	01	Almacenaje de MP	Interno	Jefe de Almacén	00	26/11/2020			V:\IMPLEMENTACION SGC\GRUPO GORA CORPORATIVO\Vigentes\5.- Fichas de procesos y procedimientos por área\Almacén	Word	
	GC	AL	PC	02	Almacenaje de PT	Interno	Jefe de Almacén	00	27/11/2020			V:\IMPLEMENTACION SGC\GRUPO GORA CORPORATIVO\Vigentes\5.- Fichas de procesos y procedimientos por área\Almacén	Word	
Logística	GC	LO	PC	01	Entrega	Interno		00						
	GC	LO	PC	02	Recolección	Interno		00						
	GC	LO	PC	03	Control vehicular	Interno		00						
	GC	LO	PC	04	Mantenimiento	Interno		00						
Gestión de Calidad	GC	GC	PC	01	Información documentada	Interno		00	23/07/2020					
	GC	GC	PC	02	Control de salidas no conformes	Interno		00	23/07/2020					
	GC	GC	PC	03	Auditorías internas	Interno		00	23/07/2020					
	GC	GC	PC	04	No conformidades y acciones correctivas	Interno		00	23/07/2020					
Finanzas y contabilidad	GC	FI	PC	01	Contabilidad general	Interno	Contador General	00	21/11/2020			V:\IMPLEMENTACION SGC\GRUPO GORA CORPORATIVO\Vigentes\5.- Fichas de procesos y procedimientos por área\Finanzas\Procesos	Word	
Tecnologías de la información	GC	TI	PC	01	Mantenimiento preventivo de equipos de Computo	Interno	Jefe de TIC'S	00					Word	
Recursos Humanos	GC	RH	PC	01	Capacitación personal	Interno		00						
	GC	RH	PC	02	Registro IMSS	Interno		00						
	GC	RH	PC	03	Evaluación desempeño	Interno		00						
	GC	RH	PC	04	Control de nomina	Interno		00						
	GC	RH	PC	05	Reclutamiento, selección e inducción de personal	Interno		00						
	GC	RH	PC	06	Control vacacional	Interno		00						
	GC	RH	PC	07	Baja de personal	Interno		00						
Salud seguridad higiene y medio ambiente	GC	SM	PC	01	Manejo de residuos sólidos urbanos	Interno		00						
	GC	SM	PC	02	Manejo de residuos peligrosos	Interno		00						
	GC	SM	PC	03	Gestión de seguridad	Interno		00						
	GC	SM	PC	04	Investigación de accidentes	Interno		00						
Comercio electrónico	CE	VD	PC	01	Ventas digitales en mercado libre	Interno	Coordinadora de Comercio Electrónico y Marketing Digital	00	22/08/2020			V:\IMPLEMENTACION SGC\COMERCIO ELECTRÓNICO\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\Procesos	Word	
	CE	VD	PC	02	Consulta-chat marketing	Interno	Atención a clientes	00	08/08/2020			V:\IMPLEMENTACION SGC\COMERCIO ELECTRÓNICO\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\Procesos	Word	
	CE	VD	PC	03	Generación de contenido publicitario para plataformas digitales	Interno	Coordinador de redes sociales	00	27/10/2020			V:\IMPLEMENTACION SGC\COMERCIO ELECTRÓNICO\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\Procesos	Word	
	CE	VD	PC	04	Envío de productos a Mercado Envíos Full	Interno	Coordinadora de Comercio Electrónico y Marketing Digital	00	20/11/2020			V:\IMPLEMENTACION SGC\COMERCIO ELECTRÓNICO\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\Procesos	Word	

Página: 3 de 8

FECHA DE EMISIÓN: 23/07/2020

"Documento para uso exclusivo de Grupo Gora, prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización."

Tabla 8. Lista de Procesos Locales de Grupo Gora.

4.8.4 Lista de Procedimientos



LISTA DE PROCEDIMIENTOS LOCALES

Área	División	Área	Tipo	No.	Nombre del documento	Responsable	Revisión	Fecha de Emisión	Tiempo de Conservación	Ubicación del archivo para usuario	Ubicación del archivo control de Gestión de Calidad	Tipo de Archivo
Artes Gráficas	AG	CO	PR	01	Procedimiento de Cotización artes gráficas	Desarrollo de proyectos e impresión digital, Compras	00	03/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\GORA GRÁFICOS\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\FICHAS DE PROCESO\PROCEDIMIENTOS	Word
	AG	PR	PR	02	Procedimiento de Offset artes gráficas	Operador de offset	00	10/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\GORA GRÁFICOS\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\FICHAS DE PROCESO\PROCEDIMIENTOS	Word
	AG	PR	PR	03	Procedimiento desarrollo de proyectos e Impresión digital	Desarrollo de proyectos e impresión digital	00	10/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\GORA GRÁFICOS\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\FICHAS DE PROCESO\PROCEDIMIENTOS	Word
	AG	PR	PR	04	Procedimiento de Serigrafía artes gráficas	Operador de serigrafía	00	10/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\GORA GRÁFICOS\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\FICHAS DE PROCESO\PROCEDIMIENTOS	Word
	AG	PR	PR	05	Procedimiento de Sello artes gráficas	Operador de acabados	00	10/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\GORA GRÁFICOS\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\FICHAS DE PROCESO\PROCEDIMIENTOS	Word
	AG	PR	PR	06	Procedimiento de Sublimación artes gráficas	Operador de acabados	00	10/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\GORA GRÁFICOS\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\FICHAS DE PROCESO\PROCEDIMIENTOS	Word
	AG	PR	PR	07	Procedimiento de Credenciales PVC artes gráficas	Desarrollo de proyectos e impresión digital	00	10/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\GORA GRÁFICOS\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\FICHAS DE PROCESO\PROCEDIMIENTOS	Word
	AG	PR	PR	08	Procedimiento de Estampado vinil textil artes gráficas	Operador de offset/serigrafía y acabados	00	10/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\GORA GRÁFICOS\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\FICHAS DE PROCESO\PROCEDIMIENTOS	Word
	AG	PR	PR	09	Procedimiento de Folio artes gráficas	Coordinador de producción	00	10/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\GORA GRÁFICOS\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\FICHAS DE PROCESO\PROCEDIMIENTOS	Word
	AG	PR	PR	10	Procedimiento de Doblado artes gráficas	Operador de acabados	00	12/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\GORA GRÁFICOS\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\FICHAS DE PROCESO\PROCEDIMIENTOS	Word
	AG	PR	PR	11	Plastificado de artes gráficas	Operador de acabados	00	12/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\GORA GRÁFICOS\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\FICHAS DE PROCESO\PROCEDIMIENTOS	Word
	AG	PR	PR	12	Procedimiento de Pleca y suaje artes gráficas	Operador de acabados	00	12/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\GORA GRÁFICOS\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\FICHAS DE PROCESO\PROCEDIMIENTOS	Word
	AG	PR	PR	13	Procedimiento de Corte artes gráficas	Operador de offset/serigrafía	00	12/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\GORA GRÁFICOS\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\FICHAS DE PROCESO\PROCEDIMIENTOS	Word
	AG	PR	PR	14	Procedimiento de Foto botón artes gráficas	Operador de acabados	00	12/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\GORA GRÁFICOS\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\FICHAS DE PROCESO\PROCEDIMIENTOS	Word
	AG	PR	PR	15	Procedimiento de Acabado artes gráficas	Operador de acabados	00	12/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\GORA GRÁFICOS\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\FICHAS DE PROCESO\PROCEDIMIENTOS	Word
	AG	PR	PR	16	Procedimiento de Acabado de parfleteros artes gráficas	Coordinador de producción	00	12/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\GORA GRÁFICOS\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\FICHAS DE PROCESO\PROCEDIMIENTOS	Word

Señalética	SE	DP	PR	01	Elaboración de cotización	Desarrollador de Proyectos	00	29/07/2020			Y:\IMPLEMENTACION SGC\SEÑALÉTICA\Vigentes\6.-Fichas de procesos y procedimientos\Procedimientos	Word	
	SE	DI	PR	02	Impresión digital	Operador de Impresión Digital y laser	00	04/08/2020			Y:\IMPLEMENTACION SGC\SEÑALÉTICA\Vigentes\6.-Fichas de procesos y procedimientos\Procedimientos	Word	
	SE	PR	PR	03	Instalación señalética	Asesor de Campo	00	05/08/2020			Y:\IMPLEMENTACION SGC\SEÑALÉTICA\Vigentes\6.-Fichas de procesos y procedimientos\Procedimientos	Word	
Textiles	TE	PR	PR	01	Desarrollo de muestras textil		00	17/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\TEXTIL\Vigentes\5.-Ficha de procesos y procedimientos\Procedimientos	Word	
	TE	PR	PR	02	Bordado textil		00	17/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\TEXTIL\Vigentes\5.-Ficha de procesos y procedimientos\Procedimientos	Word	
	TE	CA	PR	03	Calidad Textil		00	17/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\TEXTIL\Vigentes\5.-Ficha de procesos y procedimientos\Procedimientos	Word	
	TE	PR	PR	04	Almacén de muestras textil		00	17/08/2020			Z:\IMPLEMENTACION SGC\TEXTIL\Vigentes\5.-Ficha de procesos y procedimientos\Procedimientos	Word	
	TE	PR	PR	05	Cotización Textil		00	11/01/2021				word	
Comercialización	CM	VE	PR	01	Cotización comercialización	Comprador	00	07/10/2020			Y:\IMPLEMENTACION SGC\COMERCIALIZACIÓN\Vigentes\6.-Fichas de proceso y procedimiento\Procedimientos	Word	
Grupo	GG	AC	PR	01	Levantamiento		00						
Compras	GG	CO	PR	01	Cotización		00						
	GG	CO	PR	02	Compra de material		00						
Almacén	GG	AL	PR	01	Almacen materia prima		00						
	GG	AL	PR	02	Almacen producto terminado		00						
	GG	AL	PR	03	Proceso de embalaje para ventas digitales		00					Word	
Logística	GG	LO	PR	01	Entrega		00						
	GG	LO	PR	02	Recolección		00						
	GG	LO	PR	03	Control vehicular		00						
	GG	LO	PR	04	Mantenimiento		00						
Finanzas y contabilidad	GG	FI	PR	01	Cuentas por cobrar	Responsable de Cuentas por Cobrar	00	23/11/2020			V:\IMPLEMENTACION SGC\GRUPO GORA CORPORATIVO\Vigente\5.-Fichas de procesos y procedimientos por área\Finanzas\Procedimientos	Word	
	GG	FI	PR	02	Cuentas por pagar	Responsable de Cuentas por Pagar	00	23/11/2020			V:\IMPLEMENTACION SGC\GRUPO GORA CORPORATIVO\Vigente\5.-Fichas de procesos y procedimientos por área\Finanzas\Procedimientos		
	GG	FI	PR	03	Contabilidad no fiscal	Jefe de Finanzas	00	23/11/2020			V:\IMPLEMENTACION SGC\GRUPO GORA CORPORATIVO\Vigente\5.-Fichas de procesos y procedimientos por área\Finanzas\Procedimientos		
	GG	FI	PR	04	Tesorería	Tesorería	00	24/11/2020			V:\IMPLEMENTACION SGC\GRUPO GORA CORPORATIVO\Vigente\5.-Fichas de procesos y procedimientos por área\Finanzas\Procedimientos		
	GG	FI	PR	05	Manejo de Caja chica	Tesorería	00				V:\IMPLEMENTACION SGC\GRUPO GORA CORPORATIVO\Vigente\5.-Fichas de procesos y procedimientos por área\Finanzas\Procedimientos		

Tecnologías de la información	GG	TI	PR	01	Asignación o actualización de correo		00	04/12/2020		Y:\IMPLEMENTACION SGC\GRUPO GORA CORPORATIVO\Vigentes\5.-Fichas de procesos y procedimientos por área\TIC's\Procedimientos		
	GG	TI	PR	02	Solucion de falla de Cámaras de Seguridad		00	04/12/2020		Y:\IMPLEMENTACION SGC\GRUPO GORA CORPORATIVO\Vigentes\5.-Fichas de procesos y procedimientos por área\TIC's\Procedimientos		
	GG	TI	PR	03	Revisión de Grabaciones por siniestro		00	04/12/2020		Y:\IMPLEMENTACION SGC\GRUPO GORA CORPORATIVO\Vigentes\5.-Fichas de procesos y procedimientos por área\TIC's\Procedimientos		
	GG	TI	PR	04	Préstamos de Equipos		00	04/12/2020		Y:\IMPLEMENTACION SGC\GRUPO GORA CORPORATIVO\Vigentes\5.-Fichas de procesos y procedimientos por área\TIC's\Procedimientos		
	GG	TI	PR	05	Respaldo de información		00					
	GG	TI	PR	06	Servidor de aplicaciones		00					
	GG	TI	PR	07	Soporte de internet interno		00					
	GG	TI	PR	08	Soporte de internet proveedores		00					
	GG	TI	PR	09	Soporte a finanzas		00					
	GG	TI	PR	10	Soporte a Skype		00					
	GG	TI	PR	11	Soporte a Telefonía celular		00					
	GG	TI	PR	12	Soporte a Telefonía fija		00					
Recursos Humanos	GG	RH	PR	01	Capacitación personal		00					
	GG	RH	PR	02	Registro IMSS		00					
	GG	RH	PR	03	Evaluación desempeño		00					
	GG	RH	PR	04	Control de nomina		00					
	GG	RH	PR	05	Reclutamiento, selección e inducción de personal		00					
	GG	RH	PR	06	Control vacacional		00					
	GG	RH	PR	07	Baja de personal		00					
Seguridad e Higiene	GG	SSM	PR	01	Manejo de residuos sólidos urbanos		00					
	GG	SSM	PR	04	Investigación de accidentes		00					
	GG	SSM	PR	05	Procedimiento para instalaciones hidráulicas y sanitarias		00					
Gestión de calidad	GG	GC	PR	03	Procedimiento para el Tratamiento de riesgos y oportunidades		00	27/10/2020				
Comercio electrónico	CE	VD	PR	01	Publicación de productos en mercado libre	Coordinadora de Comercio Electrónico y Marketing Digital	00	22/08/2020		V:\IMPLEMENTACION SGC\COMERCIO ELECTRÓNICO\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\Procedimientos	Word	
	CE	VD	PR	02	Difusión Chat-Marketing	Atención a clientes	00	08/08/2020		V:\IMPLEMENTACION SGC\COMERCIO ELECTRÓNICO\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\Procedimientos	Word	
	CE	VD	PR	03	Creación de contenido multimedia	Coordinador de redes sociales	00	30/11/2020		V:\IMPLEMENTACION SGC\COMERCIO ELECTRÓNICO\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\Procedimientos	Word	
	CE	VD	PR	04	Creación de animaciones digitales	Coordinador de redes sociales	00	30/11/2020		V:\IMPLEMENTACION SGC\COMERCIO ELECTRÓNICO\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\Procedimientos	Word	
	CE	AL	PR	01	Embalaje para ventas digitales	Almacén	00	31/07/2020		V:\IMPLEMENTACION SGC\COMERCIO ELECTRÓNICO\Vigentes\6.- Fichas de proceso y procedimientos\Procedimientos	Word	
FECHA DE EMISIÓN: 23/07/2020 "Documento para uso exclusivo de Grupo Gora; prohibida su reproducción total o parcial sin previa autorización."												

Tabla 9. Lista de Procedimientos Locales de Grupo Gora,

Se obtuvieron un total de 36 **PROCESOS** y 68 **PROCEDIMIENTOS** utilizados en el Corporativo.

Los conceptos que se tomaron en cuenta para generar esta tabla fueron los siguientes:

- ✓ Departamento/Área/División
- ✓ Nomenclatura (codificación)
 - 5. División
 - 6. Área
 - 7. Tipo de documento
 - 8. Número de documento
- ✓ Nombre del formato
- ✓ Número de revisión
- ✓ Fecha de emisión
- ✓ Tiempo de conservación
- ✓ Ubicación del archivo para el usuario
- ✓ Ubicación del archivo para el control de Gestión de Calidad
- ✓ Tipo de archivo
- ✓ Disposición final

CONCLUSIONES

El Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, representa una oportunidad de mejora en la Gestión de las Empresas de Servicios a diferencia de la anterior versión de la Norma, considerando que existen actualmente en nuestro País una gran cantidad de empresas con Sistemas de Gestión netamente empíricos (PYMES que constituyen más de 90% de empresas del País), convirtiéndose este en la más grande dificultad para su éxito.

La metodología explicada en este proyecto de residencias, ha mostrado ser efectiva para lograr la Implantación y la Certificación del SGC ISO 9001:2015 en nuestra realidad nacional, considerando el personal necesario para obtener los resultados.

Se observó que para obtener resultados favorables con la norma ISO 9001, es necesario que la dirección y el personal de la Empresa se comprometa en la resolución de los problemas, independientemente del desenvolvimiento de la Empresa Consultora de Implementación, puesto que este es el que puede definir el éxito o poca conveniencia de las mejoras propuestas en la Implementación.

Las mejoras en la satisfacción del personal de la Empresa se observaron desde el inicio de la implementación de formatos para sus áreas y de acuerdo a sus necesidades y se fueron acentuando con la implementación de registros, controles y demás documentos del Sistema, obteniéndose finalmente un personal totalmente identificado con la Empresa, orgulloso de su trabajo muy valioso; es decir un clima organizacional favorable y propicio.

Se observó un mayor compromiso de la Alta Dirección de la Empresa con el mejoramiento de los resultados de la Empresa, así como una mejor calidad en la toma de decisiones.

RECOMENDACIONES

El inicial es conocer la norma de forma clara y concisa para comenzar con estos consejos para implementar un sistema de gestión ISO 9001:

- ✓ **Obtener el compromiso de la alta dirección:** la norma así lo exige y sin el compromiso total de la alta dirección, no será posible implementar los cambios y las mejoras que ISO 9001 exige.
- ✓ **Implementar programas de formación en todos los niveles:** dependiendo del papel que desempeñen dentro del sistema, todos los trabajadores deben recibir algún grado de formación en los requisitos de la norma. También es necesario que entiendan los principios fundamentales de la calidad y la importancia que, para la organización, tiene obtener la certificación.
- ✓ **Asegurar canales de comunicación interna eficaces:** sin comunicación eficaz y oportuna no se podrán alcanzar objetivos sostenibles en el tiempo.
- ✓ **Conformar un equipo de trabajo:** no es posible implementar un sistema de gestión ISO 9001 delegando toda la responsabilidad en un gerente de la calidad y esperando que él haga todo solo. Es preciso identificar los trabajadores que reúnan las características ideales para asumir las responsabilidades que implica la implementación.
- ✓ **Realizar el análisis de brechas:** el análisis GAP, como también se conoce, indicará al equipo de trabajo la distancia que hay entre los procesos actuales y los requisitos de ISO 9001. Del resultado del análisis de brechas, depende la asignación de recursos para la implementación.
- ✓ **Involucrar a clientes y proveedores:** la gestión de la calidad requiere del cumplimiento de los requisitos de ISO 9001 antes y después de la fase de producción. Esto significa que proveedores y clientes, que conforman la cadena de suministro, deben involucrarse en la gestión.
- ✓ **Planificar la implementación:** comprende asignar responsabilidades, roles, elaborar calendarios, agendas... Como en cualquier tarea, de la adecuada y exhaustiva planificación, dependerá el éxito.
- ✓ **Crear políticas y objetivos claros y concisos:** si no sabemos hacia dónde vamos, será difícil llegar a algún lugar. La definición de objetivos y metas hará que el camino resulte mucho más fácil y los resultados mucho más satisfactorios.
- ✓ **Incentivar la cultura de la mejora continua:** no basta con tener auditores que busquen los problemas. Todos los miembros de la organización, en todos los niveles, deben cuestionarse y proponer ideas para alcanzar la mejora continua del sistema.
- ✓ **Realizar revisiones, auditorías e inspecciones al sistema:** son los mecanismos de verificación, como auditorías e inspecciones, los que aseguran la mejora continua y el óptimo funcionamiento del sistema.

EXPERIENCIAS EN EL CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EL SGC EN GRUPO GORA

El Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 se puede definir como la planificación y ejecución de un plan estratégico, que se hace visible a través de procesos que, a su vez, operan mediante actividades y tareas concretas dentro de la organización para alcanzar los objetivos propuestos y ponerlos al servicio de los clientes, proveedores y demás personas interesadas.

Es por ello que tomando como premisa que la documentación es el soporte de dicho Sistema, ya que en ella se plasman no sólo las formas de operar de la organización, sino toda la información que permite el desarrollo de los procesos y la toma de decisiones, se realizó el estudio del centro para detectar las debilidades para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Este se diseñó teniendo en cuenta los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, para la gestión por procesos, su identificación como ESTRATÉGICOS, CLAVES y de APOYO, se confeccionó el mapa y la ficha correspondiente.

A los cuadros de dirección y trabajadores se les ofrecieron conferencias y capacitación para la interpretación de las normas de referencia. Se escribió la documentación general del SGC, se inició la específica de cada proceso con avances notables y su revisión sistemática, lo que ha dado lugar a la mejora continua en algunos procesos y subprocesos. Con la escritura de la documentación, el enfoque de procesos, la capacitación y la implantación del SGC se obtuvieron mejores resultados en el control de los indicadores productivos y de servicios.

Fue complejo al principio entender la estructura de codificación, organización y distribución de cada uno de los documentos que se controlan en el corporativo; pero se logró y se pudo generar un buen trabajo y cumplimiento laboral con resultados satisfactorios y de gran beneficio para el mismo.

COMPETENCIAS DESARROLLADAS

Las organizaciones, para asegurar las competencias de los colaboradores que integran su estructura, desarrollan una serie de elementos que acotan los requisitos mínimos de las competencias esperadas y sus comportamientos asociados en cada uno de puestos de trabajo, la herramienta más común es la definición de perfiles, manuales y/o descripciones de cargo, no obstante la identificación de las competencias deseadas no es suficiente para garantizar un éxito sostenido y una alineación de las personas con la implementación efectiva de la estrategia empresarial.

Es por ello que implementar una gestión integral es vital, para monitorear y controlar de manera continua las competencias deseadas y las reales, así como sus brechas. El proceso de gestión de competencias está orientado a la obtención de información sobre las competencias que se deben adquirir, desarrollar, inhibir y/o activar para poder desempeñar el trabajo actual con efectividad.

Este artículo alcanza las actividades típicas realizadas por las organizaciones para garantizar la competencia de sus colaboradores activos y para evaluar la efectividad de las acciones tomadas para satisfacer esas necesidades de competencia.

- LIDERAZGO
- TRABAJO EN EQUIPO
- REPOSABILIDAD
- TRABAJO BAJO PRESIÓN
- COMUNICACIÓN EFECTIVA

FUENTES DE INFORMACIÓN

Recuperado de: [Información documentada: Tipologías, buenas prácticas e importancia \(nueva-iso-9001-2015.com\)](http://nueva-iso-9001-2015.com)

Recuperado de: [Los mejores métodos para el control de documentos en un SGC y cumplir con la norma ISO 9001:2015 – Blog Calidad Simple \(qualidadesimples.com.br\)](http://qualidadesimples.com.br)

Recuperado de: [Cómo seleccionar un sistema de control de documentos - Wilsoft Latinoamericana \(wilsoft-la.com\)](http://wilsoft-la.com)

Recuperado de: [Procedimiento de control de documentos en ISO 9001:2015 \(ealde.es\)](http://ealde.es)

Recuperado de: [Importancia del control documental para el cumplimiento de las normas de calidad | Kyocera \(kyoceradocumentsolutions.es\)](http://kyoceradocumentsolutions.es)

Recuperado de: [ISO 9001:2015- Control de la Información Documentada \(Parte 3\) - Blog la Calidad](#)