





III. Ejercicios de aplicación de ISO 9001:2015

Instrucciones: Lea detalladamente la declaración de hechos y la Cláusula ISO 9001:2015 mencionada. Responda la(s) pregunta(s) planteada y fundamente sus comentarios.

Escenario 1

En las distintas áreas de la empresa Motores de Alta Potencia Norte, existen letreros que indican que es obligatorio el uso de equipo de protección personal, como cascos, mascarillas y lentes de protección, sin embargo se observan 3 personas en la estación de inspección final, que no utilizan estos equipos requeridos; al ser entrevistados para saber el por qué no lo utilizan, mencionan que es muy incómodo y no resulta práctico el uso de estos equipos en sus estaciones de trabajo. El Supervisor de producción, que tiene a su cargo estas 3 personas menciona que mientras no exista riesgo de un accidente pueden dejar de usar el equipo de protección personal.

Pregunta

Esta empresa desea certificarse en ISO 9001:2015, ¿Esta condición pone en riesgo la certificación? ¿Puede causar algún hallazgo en el proceso de auditoría?

La respuesta debe fundamentarse en los requisitos de la norma ISO 9001:2015

Revise:

- 8.5.1 *Control de la Producción y Prestación del Servicio.*

Escenario 2

Comercializadora de Granos del Sureste SA, cuenta con un departamento de Recursos humanos, que se encarga de reclutamiento, selección y capacitación del personal. Al revisar el método utilizado para demostrar que el personal esta consiente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de sus objetivos, El Gerente menciona que a cada uno de los colaboradores y empleados de la organización, se les hace referencia a este tema mientras se les da a conocer sus funciones y responsabilidades descritas en el perfil de puestos y que firman de enterado.

Pregunta

¿Puede esta empresa de mostrar la toma de conciencia del personal, con el método utilizado?

La respuesta debe fundamentarse en los requisitos de la norma ISO 9001:2015

Revise:

- 7.2 Competencia
- 7.3 Toma de Conciencia

Escenario 3

El Hospital de La Cruz S.C., cuenta con una zona emergencias, en el cual se puede observar claramente que los pacientes son recibidos en áreas separadas dependiendo del nivel de gravedad de la enfermedad o lesión presentada, el Jefe de Emergencias menciona que se trata de ubicar a los pacientes por tipos de afectación para no causar confusiones y que todos los enfermeros y camilleros saben cómo responder a cada uno de los protocolos médicos definidos, sin que exista necesidad de tener letreros o rótulos que indiquen el tipo de área definida

Pregunta

¿Puede El Hospital de La Cruz S.C., con estos controles definidos cumplir con Identificación del estado de los pacientes?

La respuesta debe fundamentarse en los requisitos de la norma ISO 9001:2015

Revise:

8.5.2. Identificación y Trazabilidad

Escenario 4

En los registros de la Auditoria Interna realizada el mes de Enero pasado, en Rodajas y Ruedas Duras de Arteaga S de RL de C.V, se observa que la investigación de la causa de las No Conformidades, la Acción Correctiva y el seguimiento de la acción están registradas adecuadamente en el formato “No Conformidades de Acciones Correctivas”. Sin embargo no se cuenta con evidencia en estos registros la verificación de la eficacia de la acción.

Pregunta:

¿Con la información presentada, puede la empresa, demostrar que se ha logrado cumplir con el ciclo la satisfacción del cliente? La respuesta debe fundamentarse en los requisitos de la norma.

La respuesta debe fundamentarse en los requisitos de la norma ISO 9001:2015

Revise:

- 9.2 Auditoría Interna
- 10.2 No Conformidad y acción correctiva

Escenario 5

En el área de aseguramiento de calidad, de la empresa Alto Servicio Automotriz SA, el personal responsable de evaluar los vehículos antes del ingreso al taller de técnico, según el diagrama de flujo ST-002-2017, “Inspección Vehículos al Ingresar”, se debe de evaluar 100%% de las unidades recibidas. Sin embargo, el Supervisor General del Taller menciona que debido al incremento en la demanda y por ser temporada de fin de año, se ha duplicado la cantidad de automóviles que requieren servicio y que resulta imposible realizar esta operación de acuerdo a lo indicado en el diagrama de flujo, se cuenta con evidencia de que solo se inspecciona el 50 % de las unidades recibidas.

Revise:

Pregunta

¿Puede esta organización dejar de cumplir esta actividad y solo hacerlo al 50%?

La respuesta debe fundamentarse en los requisitos de la norma ISO 9001:2015

Revise:

- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- 9.1.3 Análisis y evaluación



IV. Revisión de Información Documentada (procedimientos).

- Lea los requerimientos de ISO 9001:2015 para el proceso que le ha sido asignado.
- Verifique si la Información documentada que le ha sido entregado cumple con los requerimientos de ISO 9001:2015
- Anote sus observaciones en cuerpo de documento.

Proceso: Auditorías internas.

9.2 Auditoría interna.

9.2.1 & 9.2.2

Proceso: Revisión por la Dirección.

9.3 Revisión por la Dirección.

9.3.1 Generalidades.

9.3.2 Entradas de Revisión por la Dirección.

9.3.3 Salidas de la Revisión por Dirección

Proceso: Acciones correctivas.

10.2 No conformidad y acción correctiva.

Item	Clausula	Debe	Control	Cumple / No Cumple
1				
2				
3				
4				



14001:2015



Cláusula ISO 14001:2015

4. Contexto de la organización

4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión ambiental.

Estas cuestiones incluyen las condiciones ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la organización.

Interpretación:

Como se aplica en la organización:

Beneficios de aplicación:

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La organización debe determinar:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de ambiental*
- b) Las necesidades y expectativas pertinentes (es decir, requisitos) de estas partes interesadas*
- c) Cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos*

ISO 9000:2015 Parte Interesada

Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Interpretación:

Como se aplica en la organización:

Beneficios de aplicación:

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión ambiental:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la ambiental*
- b) Asegurándose de que se establecen la política de ambiental y que dirección éstos sean compatibles con el contexto y la estratégica de la organización*
- c) Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización*
- d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos*

Interpretación:

Como se aplica en la organización:

Beneficios de aplicación:

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La Organización debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los apartados 6.1.1 a 6.1.4.

Al planificar el sistema de gestión ambiental, la organización debe considerar:

- a) Las cuestiones referidas en el apartado 4.1*
- b) Los requisitos referidos en el apartado 4.2*
- c) El alcance de su sistema de gestión ambiental*

Y determinar los riesgos y oportunidades relacionados con sus:

- Aspectos ambientales (ver 6.1.2)*
- Requisitos legales y otros requisito (ver 6.1.3)*
- Y otras cuestiones y requisitos identificados en los apartados 4.1 y 4.2*

Interpretación:

Como se aplica en la organización:

Beneficios de aplicación:

6.1.2 Aspectos Ambientales

*Dentro del alcance definido del sistema de gestión ambiental, la organización debe determinar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y de aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de **ciclo de vida**. Cuando se determinan los aspectos ambientales, la organización debe tener en cuenta:*

- a) Los cambios, incluidos los desarrollos nuevos o planificados, y las actividades, productos y servicios nuevos o modificados*
- b) Las condiciones anormales y las situaciones de emergencia razonablemente previsibles*

La organización debe determinar aquellos aspectos que tengan o puedan tener un impacto ambiental significativo, es decir, los aspectos ambientales significativos, mediante el uso de criterios establecidos.

La organización debe comunicar sus aspectos ambientales significativos entre los diferentes niveles y funciones de la organización, según corresponda.

Interpretación:

Como se aplica en la organización:

Beneficios de aplicación:

6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos

La organización debe:

- a) Determinar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales*
- b) Determinar cómo estos requisitos legales y otros requisitos se aplican a la organización*
- c) Tener en cuenta estos requisitos legales y otros requisitos cuando se establezca, implemente, mantenga y mejore continuamente su sistema de gestión ambiental*

La organización debe mantener información documentada de sus requisitos legales y otros requisitos.

Nota: los requisitos legales y otros requisitos pueden dar como resultado riesgos y oportunidades para la organización.

Interpretación:

Como se aplica en la organización:

Beneficios de aplicación:

7. Apoyo

7.1 Recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión ambiental.

Interpretación:

Como se aplica en la organización:

Beneficios de aplicación:

7.2 competencia

La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan trabajos bajo su control, que afecte a su desempeño ambiental y su capacidad para cumplir sus requisitos legales y otros requisitos*
- b) Asegurarse de que estas personas sean competentes, con base en su educación, formación o experiencia apropiadas*
- c) Determinar las necesidades de formación asociadas con sus aspectos ambientales y su sistema de gestión ambiental*
- d) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas*

Competencia (ISO 9000:2015)

Capacidad de aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos

Interpretación:

Como se aplica en la organización:

Beneficios de aplicación:

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

La organización debe establecer, implementar, controlar y mantener los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del sistema de gestión ambiental y para implementar las acciones determinadas en los apartados 6.1 y 6.2, mediante:

- *El establecimiento de criterios de operación para los procesos*
- *La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios de operación*

Interpretación:

Como se aplica en la organización:

Beneficios de aplicación:

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

En coherencia con la perspectiva del ciclo de vida, la organización debe:

- a) Establecer los controles, según corresponda, para asegurarse de que sus requisitos ambientales se aborden en el proceso de diseño y desarrollo del producto o servicio, considerando cada etapa de su ciclo de vida*
- b) Determinar sus requisitos ambientales para la compra de productos y servicios, según corresponda*
- c) Comunicar sus requisitos ambientales pertinentes a los proveedores externos, incluidos los contratistas*
- d) Considerar la necesidad de suministrar información acerca de los impactos ambientales potenciales significativos asociados con el transporte o la entrega, el uso, el tratamiento al fin de la vida útil y la disposición final de sus productos o servicios*

Interpretación:

Como se aplica en la organización:

Beneficios de aplicación:

10. Mejora

10.1 Generalidades

La organización debe determinar las oportunidades de mejora (véanse 9.1, 9.2 y 9.3) e implementar las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su sistema de gestión ambiental.

Considerar:

- Resultados de análisis
- Evaluación de desempeño
- Evaluación de cumplimiento legal
- Auditorías internas y externas
- Revisión por al dirección

Interpretación:

Como se aplica en la organización:

Beneficios de aplicación:

Ejercicios de Aplicación

ISO 14001:2015

Taller #2

- *Lea detenidamente los escenarios declarados y conteste la pregunta fundamentando su respuesta en las cláusulas normativas asignadas*

1. La compañía Almácigos de calidad S.A. de C.V., es una empresa que desarrolla productos agrícolas. Dentro del desarrollo de sus auditorías internas declara como competencia para los auditores únicamente tener conocimiento de la norma ISO 14001:2015.

Pregunta

Almácigos de calidad S.A. de C.V. desea certificarse bajo la norma ISO 14001:2015.

¿La competencia declarada para sus auditores es suficiente para efectuar auditorías ambientales?

La respuesta debe fundamentarse en los requisitos de la norma ISO 14001:2015

Nota: Revise los puntos:

7.2 Competencia

9.2.1. Auditorías Internas. Generalidades

9.2.2. Programa de Auditoría Interna.

Comentarios:

2. Tubos Redondo y Exactos del Sur S.A. de C.V., realiza reuniones mensuales para la revisión, análisis y monitoreo de sus objetivos ambientales, además de establecer de planes de acción cuando no se alcanza esta los métricos.

De estas reuniones, se toman listas de asistencias y minutas de reunión, pero no cuentan con un Procedimiento que indique donde guardar o respaldar esta información, en algunas ocasiones estas evidencias se encuentran en carpetas electrónicas.

Pregunta

¿Con el nivel de control de evidencias definido y manejado por Tubos Redondo y Exactos del Sur S.A. de C.V. pude dar cumplimiento a lo mencionado en la norma ISO 14001:2015? ¿Existe alguna situación que deban de cumplir aparte de lo establecido?

La respuesta debe fundamentarse en los requisitos de la norma ISO 14001:2015

Nota: Revise los puntos:

6.2.1 Objetivos Ambientales, 6.2.2 Planificación de acciones, 7.5.3 Control de Información documentada

Comentarios:

3. En la compañía Filtros Dinámicos del Noreste Sa de C.V., tiene los siguientes objetivos ambientales

Objetivos	Metas
1. Garantizar el cumplimiento de las condiciones del permiso de aguas	Nuevo sistema de aireación de planta tratadora
2. Reducir el consumo de combustible y las emisiones a la atmósfera de vehículos	Mejorar el coeficiente de rendimiento en km/kg de transporte de producto en un 25%
3. Reducir el consumo de agua	Implementar el lavado de la materia prima en el lote de proceso
4. Reducir la generación de aguas residuales	Reutilizar el agua de lavado en un 30%

¿Estos objetivos y métricos ambientales definidos permiten a la organización a cumplir con norma ISO 14001:2015?

La respuesta debe fundamentarse en los requisitos de la norma ISO 14001:2015

Nota: Revise los puntos:

6.2.1 Objetivos ambientales, 6.2.2. Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales

Comentarios:

4. El Parque de Diversiones Niños Felices S de RL de CV, desea certificarse en ISO 14001:2015 el próximo año, el cual ha definido la siguiente tabla de impactos ambientales significantes.

Ítem	Aspecto (Operación)	Impacto	Condiciones (N, A)
1	Residuos sólidos	Desechos del proceso de carga	N
2	Transporte en camionetas	Consumo de combustible	N
3	CO ₂ de camionetas	Contaminación del aire	N
4	Descarga de procesos	Olores	N
5	Cajas de cartón de materiales diversos	Residuos sólidos	N
6	Liberación de CFC de refrigeradores	Contaminación del aire	A

¿Estos impactos ambientales definidos hacen que la empresa cumpla con este requisito?

La respuesta debe fundamentarse en los requisitos de la norma ISO 14001:2015

Nota: Revise los puntos:
6.1.2. Aspectos ambientales

Comentarios:

5. La empresa Motores Automáticos S.A., realiza auditorías a su sistema de gestión ambiental 2 veces al año, en el cual toma como parte de su programación las necesidades de sus procesos, los resultados de sus auditorías internas previas y los indicadores ambientales.

Estas tendencias y resultados utilizados, ¿Son los pertinentes para priorizar y definir los programas de auditoría interna en Motores Automáticos S.A.?

La respuesta debe fundamentarse en los requisitos de la norma ISO 14001:2015

Nota: Revise los puntos:

9.2.1 Auditoria Interna Generalidades

9.2.2 Programa de Auditoria Interna

Comentarios:

Revisión de Información Documentada ISO 14001:2015

Taller #3

- *Lea los requerimientos de ISO 14001:2015 para el proceso que le ha sido asignado*
- *Verifique si la Información documentada que le ha sido entregado cumple con los requerimientos de ISO 14001:2015*
- *Anote sus observaciones en cuerpo de documento*

Item	Clausula	Debe	Control	Cumple / No Cumple
1				
2				
3				
4				