

CEO

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001-2015

2024



	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha emisión:	30/03/2022
		Fecha de ult. rev.:	06/02/2024
		Nivel de rev.	03

INDICE

0. INTRODUCCIÓN.....	1
0.1 Generalidades.....	1
0.2 Descripción de la empresa	1
0.2.1 Planeación estratégica.....	2
0.3 Principios de la gestión de calidad	3
1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	4
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	4
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	4
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de CEO.....	4
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.....	5
4.4 Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos	5
5. LIDERAZGO	5
5.1 Liderazgo y compromiso	5
5.1.1 Compromiso 5	
5.1.2 Enfoque al Cliente	6
5.2 Política de calidad	6
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	7
6. PLANIFICACIÓN	7
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	7
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	8
6.3 Planificación de los cambios	9
7. APOYO	9
7.1 Recursos	9
7.1.1 Generalidades.....	9
7.1.2 Personas 9	
7.1.3 Infraestructura	10

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
		Fecha emisión:	30/03/2022
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de ult. rev.:	06/02/2024
		Nivel de rev.	03

7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	10
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición.....	10
7.1.6	Conocimientos de la organización.....	11
7.2	Competencia.....	12
7.3	Toma de conciencia	12
7.4	Comunicación.....	12
7.5	Información documentada	12
8.	OPERACIÓN.....	13
8.1	Planificación y control operacional.....	14
8.2	Requisitos para los productos y servicios	14
8.2.1	Comunicación con el cliente	14
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	14
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios.....	15
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos.....	15
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	16
8.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	16
8.3.2	Entradas del diseño y desarrollo.....	16
8.3.3	Controles del diseño y desarrollo	16
8.3.4	Salidas del diseño y desarrollo	17
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	17
8.4.1	Generalidades.....	17
8.4.2	Tipo y alcance del control.....	18
8.4.3	Información para los proveedores externos.....	18
8.5	Producción y provisión del servicio	19
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	19
8.5.2	Identificación y trazabilidad.....	20
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	20
8.5.4	Preservación 20	
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega.....	21
8.5.6	Control de los cambios	21

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
		Fecha emisión:	30/03/2022
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de ult. rev.:	06/02/2024
		Nivel de rev.	03

8.6	Liberación de productos y servicios.....	21
8.7	Control de las salidas no conformes	22
9.	EVALUACION DEL DESEMPEÑO	22
9.1	Monitoreo, medición, análisis y evaluación.....	22
9.1.1	Generalidades.....	22
9.1.2	Satisfacción del cliente	23
9.1.3	Ánálisis y evaluación	23
9.2	Auditoría Interna.....	23
9.3	Revisión por la Dirección.....	24
9.3.1	Generalidades.....	24
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección	24
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección	24
10.	MEJORA.....	25
10.1	Generalidades.....	25
10.2	No conformidad y acción correctiva	25
10.3	Mejora Continua	25
11.	CONTROL DE CAMBIOS	26

0. INTRODUCCIÓN

0.1 Generalidades

Corrugados y Empaques de Oriente S.A. de C.V. (CEO) decide estratégicamente adoptar un Sistema de Gestión de Calidad para ayudar a mejorar el desempeño global de la organización y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible, teniendo como beneficios potenciales:

- La capacidad de entregar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.
- Facilitar las oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas a su contexto y objetivos
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Este documento se estructura siguiendo los apartados de la norma internacional ISO 9001:2015 los cuales explican la implementación del SGC. Asimismo, se han

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
		Fecha emisión:	30/03/2022
MANUAL DE CALIDAD	Fecha de ult. rev.:	06/02/2024	
	Nivel de rev.	03	

referenciado los documentos complementarios que se juzgan indispensables para tener una comprensión integral del SGC.

0.2 Descripción de la empresa

CEO es una empresa dedicada a la fabricación y distribución de cajas y empaques de cartón corrugado proporcionando soluciones de vanguardia, a travésde productos innovadores que le permiten garantizar la satisfacción de sus clientes,abarcando los sectores industrial, automotriz, agrícola, alimenticio, farmacéutico, etc., contando con la infraestructura necesaria acorde a las necesidades de estos.

La organización se encuentra ubicada en Circuito 19 Parque Ind. Cd. Textil Boulevard Esteban de Antuñano San José las Flores, 74160 Huejotzingo, Puebla, con la siguiente página web: <https://www.ceocompany.com.mx/> .



Figura 1. Ubicación satelital de la organización

0.2.1 Planeación estratégica

CEO basa su operación y crecimiento en un Plan Estratégico integrado por objetivos en los cuales se lleva el involucramiento entusiasta de la Alta Dirección y personal administrativo quienes lo enriquecen con estrategiasparticipativas. Dentro de este proceso de mejora continua se nota el esfuerzo de colaboración de las áreas dando por resultado el fortalecimiento de la empresa haciéndola más productiva y competitiva.

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha emisión:	30/03/2022
		Fecha de ult. rev.:	06/02/2024
		Nivel de rev.	03

Las acciones por seguir en el Plan Estratégico tratan de metas claras, bienplaneadas, las cuales son medibles y los resultados, así como sus avances, son comunicados al personal de la organización para conocer el cumplimiento de los compromisos, revisión del mismo, tareas por hacer y logros. Dentro del proceso de planeación estratégica la organización revisa también la Misión y Visión de la Empresa que en caso necesario podrían ser actualizadas conservando la congruencia en su estructura, las cuales a continuación se describen:

0.2.1.1 Misión

Proveer a nuestros clientes soluciones integrales de empaque y embalaje de cartón corrugado que satisfagan sus necesidades y expectativas en calidad y servicio.

0.2.1.2 Visión

Ser una empresa líder en el mercado de cartón corrugado gracias a la innovación de sus procesos y el enfoque a satisfacer las necesidades de sus clientes.

0.3 Principios de la gestión de calidad

CEO se basa en los 7 principios de la Gestión de Calidad referidos en el estándar ISO 9001:2015

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las partes interesadas
- Enfoque a procesos
- Mejora continua
- Toma de decisiones basadas en evidencia
- Gestión de las relaciones

Así como promueve el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos a fin de lograr el cumplimiento de los resultados previstos y la satisfacción de sus partes interesadas, basándose en el ciclo Planear-Hacer-Verificar- Actuar.

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del presente manual es establecer los lineamientos generales de operación

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha emisión:	30/03/2022
		Fecha de ult. rev.:	06/02/2024
		Nivel de rev.	03

del SGC, basado en la norma ISO 9001:2015 para demostrar la capacidad de proporcionar un producto de calidad respecto a las especificaciones que el cliente demande para satisfacer sus necesidades. El SGC se basa en el logro de lo antes señalado, así como en las metas enfocadas al cumplimiento de la misión y visión establecidas en CEO, así como en los procesos descritos en el alcance del sistema y los declarados en el **“Mapa general de interacción de procesos CEO-CA-DG-01”**.

Este manual es aplicable a todos los procesos estratégicos, productivos y de soporte determinados en CEO, en su dirección ubicada en Circuito 19 Parque Ind.

Cd. Textil Boulevard Esteban de Antuñano San José las Flores, 74160 Huejotzingo, Puebla.

El Manual de Calidad se encuentra disponible para su consulta en carpeta impresa, ubicada en el área de Sistema de Gestión. Así mismo, se encuentra disponible en lanube “Mega”, en la carpeta de Sistema de Gestión de Calidad.

2. REFERENCIAS NORMATIVA

Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad-Requisitos

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

CEO establece su propio **“Catálogo de definiciones” CEO-CA-SG-02** que, a su vez, toma como referencia la norma *ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de Calidad-Fundamentos y vocabulario*.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

CEO determina las cuestiones internas y externas pertinentes a su propósito y dirección estratégica, considerando la afectación al logro de sus resultados, a través de la adopción de la herramienta “FODA” referida en el **“Contexto de la organización” CEO-CA-DG-04**.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de CEO

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha emisión:	30/03/2022
		Fecha de ult. rev.:	06/02/2024
		Nivel de rev.	03

En relación con el contexto establecido en el punto anterior, la organización determina las partes interesadas que son pertinentes e infieren en su sistema de gestión de calidad, considerando los requisitos solicitados por éstas, monitoreando continuamente y actualizando la información cuando se requiera. Lo mencionado se encuentra referido en el documento “**Matriz de partes interesadas**” CEO-FO-DG-05.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

CEO determina los límites y la aplicabilidad de su Sistema de Gestión de Calidad para establecer su alcance, el cual es aplicable a la “**Manufactura y comercialización de cajas, empaques y embalajes de cartón corrugado para la industria en general**”.

4.3.1 Se declara NO aplicable el requisito 8.3 exclusivamente para el Diseño de los productos y servicios, en función a que los productos son derivados del diseño estructural proporcionado por el cliente.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

CEO controla una serie de actividades interrelacionadas que utiliza los recursos determinados, con el objeto de transformar insumos en productos. Estas actividades se denominan procesos.

Los procesos con los que cuenta CEO son Dirección General, SGC, Ventas (incluye: Atención a clientes y Cotizaciones), Abastecimientos, Aseguramiento de Calidad , Producción (incluye: Planeación y control de la producción, Diseño e ingeniería que a su vez se compone por herramientales y maquinas Flexográficas, grapadoras, pegadoras, empalmadoras, rayadoras, Flejadoras, Paletizadoras, procesos manuales entre otros), Almacén (incluye materia prima, producto terminado y refacciones), Embarques, Infraestructura, Recursos Humanos y Sistemas.

Éste esquema de implementación de procesos, implica el método mediante el cual la organización ha identificado los procesos necesarios para el sistema de calidad y determina la secuencia e interacción de los mismos de acuerdo al “**Mapa general de interacción de procesos**” CEO-CA-DG-01, para posteriormente determinar las

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha emisión:	30/03/2022
		Fecha de ult. rev.:	06/02/2024

entradas requeridas y las salidas esperadas, los criterios o métodos para asegurarse de la operación eficaz, control de los mismos y su disponibilidad.

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Compromiso

La alta dirección de CEO está comprometida con el buen desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la búsqueda de la mejora continua, cumplimiento de las necesidades de cada una de las partes interesadas pertinentes, en la gestión de riesgos y oportunidades y en la eficacia de cada uno de sus procesos.

También, es la principal responsable en el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como de la mejora continua del mismo. Para asegurar esto, comunica a todos los empleados, mediante los canales

establecidos, la necesidad de satisfacer, determinar y cumplir las necesidades de las partes interesadas incluidas en el sistema de gestión de calidad.

La alta dirección de CEO asigna y gestiona los recursos necesarios para implantar el Sistema de Gestión de Calidad y su revisión periódica, mediante la cual verifica si se están alcanzando los objetivos y la política de calidad. También demuestra su compromiso a través del desarrollo de los siguientes aspectos:

- Comunicar a sus colaboradores la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- Establecer la política de calidad basada en el buen funcionamiento de los procesos.
- Constituir y verificar los objetivos de calidad.
- Realizar periódicamente evaluaciones y revisiones en el sistema con el fin de verificar su efectividad.
- Identificar los cambios necesarios y las oportunidades de mejora en la organización.

5.1.2 Enfoque al Cliente

Teniendo en cuenta que el cliente es el centro de atención de toda organización y

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha emisión:	30/03/2022
		Fecha de ult. rev.:	06/02/2024
		Nivel de rev.	03

sobre el cual se realizan todas las estrategias y mecanismos, para que este satisfecho con el producto y servicio proporcionado, CEO ha utilizado los instrumentos y herramientas para identificar las necesidades, dificultades, y expectativas del cliente para ofertar productos de alta calidad y dar el resultado esperado. Debido a lo anteriormente mencionado en el manual de calidad se hace referencia al “Procedimiento de Ventas CEO-PD-VE-01” y el Procedimiento de Atención a clientes” CEO-PD-AT-01, en el cual se determinan el seguimiento al cliente y la evaluación a su satisfacción respecto al cumplimiento de sus requerimientos y expectativas.

5.2 Política de calidad

La alta dirección establece, implementa, mantiene y comunica la siguiente política de calidad como parte de su sistema de gestión, la cual se encuentra documentada en el formato **CEO-PO-DG-01**.

En Corrugados y Empaques de Oriente S.A DE C.V. somos una empresa comprometida en manufacturar productos de cartón corrugado que superen las expectativas y requerimientos de nuestros clientes, a través de innovación tecnológica, investigación y capacitación, impulsando día a día el crecimiento sostenido, trascendencia en el mercado y transparencia del negocio, siempre basándonos en nuestro sistema de gestión de calidad ISO 9001 y en la mejora continua.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección ha establecido un “Organigrama” CEO-CA-RH-01, con el fin de evidenciar la relación existente entre todos los colaboradores de la empresa, mediante este se ha logrado identificar su interrelación con los cargos, además de mostrar las responsabilidades y autoridades específicas para cada uno de los mismos.

La alta dirección está en el deber de asegurarse que estas responsabilidades y

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha emisión:	30/03/2022
		Fecha de ult. rev.:	06/02/2024
		Nivel de rev.	03

autoridades sean las indicadas de acuerdo al perfil y cargo desempeñado por el personal “**Descripción de funciones**” CEO-FO-RH-04, de igual manera la dirección está encargada de poner a disposición de sus colaboradores estos documentos con el fin de que ellos comprendan cuáles son sus funciones a desarrollar dentro de la empresa.

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Al planificar el sistema de gestión de la calidad, CEO determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;
- Aumentar los efectos deseables;
- Prevenir o reducir efectos no deseados;
- Lograr la mejora.

CEO planifica las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades, así como la manera de integrar, implementar y evaluar la eficacia de las acciones a tomar ante los riesgos y oportunidades proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos, acorde a lo referido en el “**Procedimiento de análisis de riesgos**” CEO-PD-DG-02.

Los riesgos y oportunidades de la organización se encuentran documentados en el contexto de la organización y en la “**Matriz de Riesgos Global**” CEO-FO-DG-09 del proceso de dirección general, misma donde se monitorea el estatus del riesgo y las oportunidades potenciales que pudiesen derivar de los mismos o como mejoras para el proceso.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

CEO tiene establecidos los objetivos de la calidad para las funciones, niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, los cuales:

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha emisión:	30/03/2022
		Fecha de ult. rev.:	06/02/2024
		Nivel de rev.	03

- Son coherentes con la política de la calidad;
- Son medibles y objeto de seguimiento
- Toman en cuenta los requisitos aplicables;
- Son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- Se comunican y actualizan según corresponda.

La organización mantiene información documentada sobre los objetivos de la calidad y la comunicación de estos al personal de la organización, así como son reportados a dirección general como una entrada en la Revisión Gerencial.

CEO planifica cómo lograr sus objetivos de la calidad mediante el documento

“Planeación de Objetivos de Calidad” CEO-FO-DG-05.

El cumplimiento de los objetivos se ve reflejado en el “**Tablero de indicadores**” **CEO-FO-DG-03** mismos que por proceso son analizados y proporcionados a través de una presentación mensual establecida.

6.3 Planificación de los cambios

CEO planifica los cambios, mediante el formato “**Planificación de los cambios**” **CEO-FO-SG-22**, cuando surge una necesidad en el Sistema de Gestión de Calidad, considerando principalmente:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales
- La integridad del sistema de gestión de la calidad
- La disponibilidad de recursos
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades

7. APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

CEO determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de su sistema de gestión de la calidad, tomando en cuenta:

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha emisión:	30/03/2022
		Fecha de ult. rev.:	06/02/2024
		Nivel de rev.	03

- Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes
- Qué se necesita obtener de los proveedores externos.

7.1.2 Personas

CEO determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos a través del **“Procedimiento de reclutamiento, contratación y seguimiento del personal” CEO-PD-RH-01.**

7.1.3 Infraestructura

CEO determina el **“Catálogo Lay Out Nave 1” CEO-CA-IF-03** y el **“Catálogo Lay Out Nave 2” CEO-CA-IF-04** definiendo la estructura física de la organización.

Asegurando el manteniendo de la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y logro en la conformidad de los productos, basándose en el **“Procedimiento de Infraestructura” CEO-PD-IF-01**, **“Procedimiento de Sistemas IT” CEO-PD-SI-01** y **“Procedimiento de embarque y transporte de producto” CEO-PD-EM-01.**

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

CEO determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, a través de la implementación de acciones tales como:

- Preservar orden y limpieza en las áreas de trabajo
- Realizar Evaluaciones periódicas de **“Clima laboral”** por terceros.
- Establecer y dar seguimiento al **“Programa de eventos motivacionales” CEO- FO-RH-37.**
- Dar seguimiento al cumplimiento de la **NOM 035-STPS-2018 - Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.**

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

CEO determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha emisión:	30/03/2022
		Fecha de ult. rev.:	06/02/2024
		Nivel de rev.	03

fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos mediante el **“Procedimiento de calibración y verificación de EIMP “CEP-PD-AC-02,** garantizando que:

- Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

La organización calibra y verifica, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición acorde a lo estipulado en el **“Procedimiento de calibración y verificación de EIMP “CEP-PD-AC-02,** Cuando no existen los patrones se conserva como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación.

La organización identifica los EIMP para determinar su estado, así como los protege contra ajustes, daños o deterioro que pudiera invalidar el estado de la calibración y los posteriores resultados de la medición. Si los resultados de la medición se han visto afectados, el equipo de medición se considera no apto para su propósito previsto. Todo lo antes mencionado es documentado en **“Check list de verificación de EIMP” CEO-FO-AC-15, Inventario de EIMP CEO-FO-AC-17 y EIMP Obsoleto CEO-FO-AC-16.**

7.1.6 Conocimientos de la organización

CEO tiene determinados los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, lo cual se documenta en el **“Procedimiento de Capacitación y Adiestramiento del personal”**

CEO-PD-RH-02. Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición en la medida en que sea necesario. Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización analiza sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

7.2 Competencia

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha emisión:	30/03/2022
		Fecha de ult. rev.:	06/02/2024
		Nivel de rev.	03

CEO determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad; asegurando que sean competentes, basándose en la educación, capacitación o experiencia apropiada referenciada en la “**Descripción de funciones**” CEO-FO-RH-04 de cada puesto de trabajo, así como la evidencia documental que exista de capacitaciones anteriores, apegándose al ““**Procedimiento de Capacitación y Adiestramiento del personal**” CEO-PD-RH-02.

7.3 Toma de conciencia

CEO se asegura de que las personas que realizan el trabajo tomen conciencia de:

- La política de la calidad
- Los objetivos de la calidad pertinentes
- Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño
- Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Evaluando la “**Concientización sobre el SGC**” CEO-FO-SG-20 del personal para así poder reforzar en caso de que fuese necesario.

7.4 Comunicación

CEO determina las comunicaciones internas a través de correos y publicación de información en el tablero de avisos ubicado en la entrada de la organización y, las externas, por medio de correos, vía web o redes sociales de uso de la compañía.

7.5 Información documentada

CEO contempla dentro de su Sistema de Gestión de Calidad la información documentada requerida por el estándar ISO 9001:2015 y aquella que la organización determina como necesaria para la eficacia de su sistema, misma que sigue el procedimiento de “**Creación, actualización y control de la información**

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha emisión:	30/03/2022
		Fecha de ult. rev.:	06/02/2024
		Nivel de rev.	03

documentada” CEO-PD-SG-01, que fomenta la utilización de la documentación vigente.

La organización adopta como soporte documental la siguiente estructura piramidal propuesta por la norma ISO 9001, en la cual los documentos más genéricos se encuentran en la parte superior y los más operativos en la parte inferior:



Figura 2. Pirámide documental de un Sistema de Gestión de Calidad

La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad de la organización se mantiene controlada para asegurar la disponibilidad donde y cuando se necesite, además de estar protegida adecuadamente, considerando para ello la distribución, recuperación, almacenamiento, preservación, control de cambios conservación y disposición, protegiéndose de las modificaciones no intencionadas.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

CEO planifica, implementa y controla los procesos necesarios (véase 4.4) para cumplir los requisitos para la provisión de productos y para implementar las acciones determinadas en la sección 6, mediante:

- La determinación de los requisitos para los productos y servicios.
- El establecimiento de criterios para los procesos, la aceptación de los productos, la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos, la implementación del control de los procesos de acuerdo

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha emisión:	30/03/2022
		Fecha de ult. rev.:	06/02/2024
		Nivel de rev.	03

con los criterios establecidos en el “**Procedimiento de Planeación y Control de la producción CEO-PD-PL-03**”. La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario de acuerdo con el **Procedimiento de Control de cambios en los productos CEO-PD-VE-02** Asegurando también que los procesos contratados externamente estén controlados.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

CEO mantiene constante comunicación con sus clientes, en la cual contempla la:

- Proporción de la información relativa a los productos y servicios
- Consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios
- Retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyéndolas quejas de los clientes
- Control de la propiedad del cliente
- Establecimiento de los requisitos específicos para las acciones de contingencia cuando sea pertinente.

Lo cual se ve referenciado en el “**Procedimiento de Ventas**” CEO-PD-VE-01 y “**Procedimiento de Atención a clientes**” CEO-PD-AT-01 Siendo la directriz el departamento de Ventas.

8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Cuando se determinan los requisitos para los productos que se van a ofrecer a los clientes, CEO se asegura de que los requisitos para los productos y servicios incluyan los requerimientos legales, reglamentarios aplicables y aquellos considerados por la organización.

8.2.2 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

CEO se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos que se van a ofrecer a los clientes llevando a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos a un cliente, para incluir:

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha emisión:	30/03/2022
		Fecha de ult. rev.:	06/02/2024
		Nivel de rev.	03

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo requisitos de entrega
- Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- Los requisitos especificados por la misma organización;
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;
- Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

Esto acorde al “**Procedimiento de cotizaciones**” CEO-PD-CT-01 y **Procedimiento de ingeniería y diseño** CEO-PD-DI-01 manteniendo la información respectiva a la “**Viabilidad de producción**” CEO-FO-CT-07, **viabilidad de costo** (notificada al envío de la cotización) y la **Print Card** firmada por el cliente, así como el documento que indique sus requerimientos específicos (por ejemplo, fichas técnicas, manual de proveedores, etc).

8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos

CEO se asegura de que, cuando se cambien los requisitos para los productos, la información documentada pertinente sea modificada, y de que el personal involucrado sea consciente de los requisitos modificados los cuales se realizan de acuerdo al “**Procedimiento de Control de cambios en los productos** CEO-PD-VE-02” y que se puede ver reflejado mediante la **Minuta de control de cambios** CEO-FO-AT-11 siendo liberada la **Print card** del producto.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Se declara NO aplicable el requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, en función a que los productos son derivados del diseño estructural proporcionado por el cliente.

8.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

CEO establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios, a través del “**Procedimiento de ingeniería y diseño** CEO-PD-DI-01”

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha emisión:	30/03/2022
		Fecha de ult. rev.:	06/02/2024
		Nivel de rev.	03

8.3.2 Entradas del diseño y desarrollo

La organización determina el formato “**Elementos de entrada**” CEO- FO-DI-12 como requisitos de entrada para el costeo, diseño y desarrollo de los productos, considerando los requisitos funcionales y de desempeño, la información previa al diseño y desarrollo, requisitos legales y reglamentarios, normas o códigos requeridos, así como evaluar las posibles consecuencias potenciales de falla.

8.3.3 Controles del diseño y desarrollo

Todos los controles para el desarrollo y liberación del diseño del producto se basan en la **Guía ANFEC**, la cual es estándar para el giro industrial del cartón corrugado, así como en ciertas especificaciones requeridas por el cliente. Con ello la organización se asegura de:

- El logro en los resultados esperados
- Llevar a cabo revisiones para evaluar la capacidad de los resultados para cumplir los requisitos solicitados
- Realizar actividades de validación para asegurarse de que los productos resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto.
- Tomar acciones necesarias sobre los problemas determinados durante las revisiones.

Durante el proceso de diseño y desarrollo de los productos se generan muestra acorde al “**Procedimiento de ingeniería y diseño CEO-PD-DI-01**”, mismas que también son liberadas por el cliente, considerándose como liberación del diseño y desarrollo del producto.

8.3.4 Salidas del diseño y desarrollo

La organización se asegura que las salidas del diseño y desarrollo de los productos cumplan los requisitos de las entradas, sean adecuadas para los procesos posteriores, incluyan o hagan referencia a los requisitos de seguimiento, medición y criterios de aceptación.

La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha emisión:	30/03/2022
		Fecha de ult. rev.:	06/02/2024
		Nivel de rev.	03

desarrollo de los productos, asegurándose que no haya un impacto adverso al respecto, considerando la revisión y autorización de los cambios, lo cual se puede ver reflejado mediante la evaluación de la viabilidad en costo y producción o cual se puede ver referenciado con la autorización de la **print card** del producto y las condiciones de empaque/embalaje determinados en la “**Cotización**” CEO-FO-CT-02, que se actualizan en el **Sistema ERP SISCOR** causando un guion, en el número de clave, en cada cambio conforme lo indica el “**Procedimiento de Control de cambios en los productos CEO-PD-VE-02**”.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

CEO asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos, de acuerdo con el “**Procedimiento de Abastecimientos**” CEO-PD-AP-01, mediante el cual tiene determinados los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- Están destinados a incorporarse dentro de los propios productos de la organización
Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización determinando y aplicando los criterios para la evaluación, selección y seguimiento del desempeño de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.
La organización conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

8.4.2 Tipo y alcance del control

CEO cuenta con un proceso documentado “**Procedimiento de Abastecimientos**” CEO-PD-AP-01, mediante el cual se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa su capacidad para entregar productos conformes de manera coherente a sus clientes,

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha emisión:	30/03/2022
		Fecha de ult. rev.:	06/02/2024
		Nivel de rev.	03

garantizando que permanezcan dentro del control de su SGC, que cuenta con controles para las salidas resultantes, toma a consideración el impacto potencial que tienen y la eficacia de los controles aplicados para el cumplimiento de los requisitos, monitoreando a través de lo estipulado en el **“Instructivo de evaluación a proveedores” CEO-IT-AP-01**.

8.4.3 Información para los proveedores externos

CEO se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo los cuales son comunicados por medio del **Reglamento para proveedores CEO-RG-AP-01** considerando lo referido a:

- Procesos, productos y servicios a proporcionar
- La aprobación de los productos y servicios, métodos, procesos, equipos, la liberación de productos y servicios, la competencia, las interacciones del proveedor externo con la organización, el control y seguimiento del desempeño del proveedor, las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo son efectuadas conforme el **“Procedimiento para desarrollo de proveedores CEO-PD-AP-02”**.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

CEO tiene implementada la producción bajo condiciones controladas, mediante el **“Procedimiento de producción” CEO-PD-PR-01** y el **“Procedimiento de Planeación y Control de la producción” CEO-PD-PL-03**. Dentro de las condiciones controladas incluye, cuando sea aplicable:

- Las características de los productos a producir
- Los resultados a alcanzar
- La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados
- La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control y aceptación de los procesos o sus salidas

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha emisión:	30/03/2022
		Fecha de ult. rev.:	06/02/2024

- El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos
- La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida
- La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores
- La implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

CEO utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y del SGC mediante el **"Procedimiento de Trazabilidad" CEO-PD-SG-05.**

La organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción, además controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

CEO cuida la propiedad perteneciente a los clientes mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizada por la misma.

La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de sus clientes para su utilización o incorporación dentro de sus productos y servicios, mediante el **"Procedimiento de herramientales CEO-PD-HE-01"**

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierde, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización informa la situación al cliente y conserva la información documentada sobre lo ocurrido.

8.5.4 Preservación

CEO preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos, mediante el

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha emisión:	30/03/2022
		Fecha de ult. rev.:	06/02/2024
		Nivel de rev.	03

“Reglamento para la conservación de los materiales CEO-RG-AL-01”

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

CEO cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios, considerando

- Los requisitos legales y reglamentarios
- Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios
- La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios
- Los requisitos y la retroalimentación del cliente
- Mediante la evaluación de la satisfacción del cliente, referida en el **“Procedimiento de Atención a clientes” CEO-PD-AT-01.**

8.5.6 Control de los cambios

CEO identifica, revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos, lo cual se puede ver reflejado mediante la evaluación de la viabilidad en costo y producción o cual se puede ver referenciado con la autorización de la **print card** del producto y las condiciones de empaque/embalaje determinados en la **“Cotización” CEO-FO-CT-02**, que se actualizan en el **Sistema ERP SISCOR** causando un guion, en el número de clave, en cada cambio el cual es documentado de acuerdo con el **“Procedimiento de Control de cambios en los productos CEO-PD-VE-02”**

La organización conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

8.6 Liberación de productos y servicios

CEO implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios, a través del **“Procedimiento de Inspección y liberación de materia prima” CEO-PD-AC-01** y

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha emisión:	30/03/2022
		Fecha de ult. rev.:	06/02/2024
		Nivel de rev.	03

“Procedimiento de Inspección y liberación de producto en proceso y producto terminado” CEO-PD-AC-01.

La liberación de los productos al cliente no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente, conservando la información documentada sobre la liberación la cual incluye:

- Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7 Control de las salidas no conformes

CEO garantiza que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada, basándose en el “**Procedimiento de Producto No Conforme**” CEO-PD-AC-05 y considerando el “**Procedimiento de quejas y devoluciones del cliente**” CEO-PD-AC-03, tomando las acciones adecuadas, basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos o servicio. Esto se aplica también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

La organización conserva la información documentada que describe la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción.

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

9.1 Monitoreo, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

CEO determina las necesidades y métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación conforme el “**Procedimiento de Dirección CEO-PD-DG-01**”

La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha emisión:	30/03/2022
		Fecha de ult. rev.:	06/02/2024
		Nivel de rev.	03

9.1.2 Satisfacción del cliente

En CEO se ha establecido el método que nos permite determinar cuál es la percepción de nuestros clientes externos respecto al grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas sobre los productos y/o servicios que se suministran, por medio del **“Procedimiento de Atención a Clientes” CEO-PD-AT-01** donde se hace mención a:

- Evaluaciones generadas por el cliente
- Encuestas
- Índices y análisis de quejas/ reclamaciones del cliente

9.1.3 Análisis y evaluación

CEO analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- La conformidad de los productos y servicios
- El grado de satisfacción del cliente
- El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad
- Si lo planificado se ha implementado de manera eficaz
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
- El desempeño de los proveedores externos
- La necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de la calidad

9.2 Auditoría Interna

CEO lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad es conforme con:

- Los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;
- Los requisitos de esta Norma Internacional;
- Se implementa y se mantiene eficazmente, por medio del Procedimiento de **“Auditorias” CEO-PD-SG-04**.

9.3 Revisión por la Dirección

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha emisión:	30/03/2022
		Fecha de ult. rev.:	06/02/2024
		Nivel de rev.	03

9.3.1 Generalidades

La alta dirección de CEO revisa el sistema de gestión de la calidad para asegurarse de su idoneidad, conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización, mediante el “**Procedimiento de dirección**” **CEO-PD-DG-01**.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La organización contempla en las entradas de la revisión gerencial:

- El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
- Los cambios en cuestiones internas y externas que sean pertinentes al sistema de Gestión de Calidad
- La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- Las oportunidades de mejora

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

La organización contempla en las salidas de la revisión gerencial:

- Las oportunidades de mejora
- Cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad
- Las necesidades de recursos;

Conservando la información documentada como evidencia de los resultados de la revisión por la dirección.

10. MEJORA

10.1 Generalidades

CEO tiene determinada y seleccionada la realización de la mejora y eficacia de su sistema de gestión de calidad para cumplir los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción. Entre las acciones a realizar para la mejora se incluyen: corrección, acción correctiva, mejora continua, innovación y re-organización que se pueden evaluar conforme “**Propuestas de mejora CEO-FO-SG-21 y Plan de acciones correctivas CEO-FO-SG-06**”.

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha emisión:	30/03/2022
		Fecha de ult. rev.:	06/02/2024
		Nivel de rev.	03

10.2 No conformidad y acción correctiva

En el caso de detectar una no conformidad, incluida cualquiera generada por quejas, la organización reacciona ante la no conformidad acorde al “**Procedimiento de acciones correctivas y de mejora**” CEO-PD-SG-02, tomando las acciones pertinentes y haciéndose frente a las consecuencias, además de:

- Evaluar la necesidad de las acciones para eliminar las causas de la noconformidad con el fin de que no vuelva a ocurrir en ningún otra parte.
- Implementar acciones necesarias y revisar su eficacia
- De ser necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación o hacer los cambios al sistema de gestión de calidad.

10.3 Mejora Continua

CEO tiene establecida la realización de la mejora continua de su sistema de gestión de calidad, considerando los resultados de análisis, evaluación y revisión por la dirección para determinar si existen necesidades u oportunidades a considerar como parte de la mejora continua.

La organización documenta a través de una presentación proyectos o actividades de mejora continua, además de establecer el formato “**Propuestas de mejora**” CEO-FO-SG-21, para obtener la participación de los colaboradores en la mejora.

	CORRUGADOS Y EMPAQUES DE ORIENTE S.A DE C.V.	Código:	CEO-MA-SG-01
	MANUAL DE CALIDAD		Fecha emisión: 30/03/2022
		Fecha de ult. rev.: 06/02/2024	Nivel de rev. 03

11. CONTROL DE CAMBIOS

Nivel de Rev.	Fecha de revisión	Sección del cambio	Descripción del alta, modificación o baja	Responsable
00	30/03/2022	NA	Emisión del documento	Jefe de SGC
01	30/06/2022	7.1.3	Se agrega documentación de sistemas IT	Jefe de SGC
02	21/11/2023	General Punto 4,6,7 y 8	Corrección de gramática Se hace referencia del punto para su aplicación. Se elimina párrafo 2 Se elimina la referencia a seguridad e higiene	Jefe de SGC
03	06/02/2024	General	Actualización de referencias	Gerente de Aseguramiento de Calidad y SGC

Elaboró: Gerente de Aseguramiento de Calidad y SGC	Revisó: Director de operaciones	Autorizó: Director General
--	---	--