

Logo de la Empresa	<b>Manual de Calidad</b>	Id. del doc: <b>MC</b> Resp: <b>posición</b> Rev: <b>mes/año</b>
--------------------	--------------------------	--

# Manual de Calidad

Aprobado por: \_\_\_\_\_ firma  
Nombre y cargo

Elaborado por: \_\_\_\_\_ firma  
Nombre y cargo

Fecha	Modificaciones	Sustituye a revisión

**Copia controlada SI NO**

**Copia distribuida a :**

**Nombre, dirección, teléfono, fax y Web de la Empresa**

Logo de la Empresa	<b>Manual de Calidad</b>	Id. del doc: <b>MC</b> Resp: <b>posición</b> Rev: <b>mes/año</b>
--------------------	--------------------------	--

## Indice

( revise el índice y compruebe que coincide con su manual una vez adaptado y añada el nº de página de cada capítulo)

### **0 Introducción**

### **Capítulo 1: Objeto y alcance**

**Página**

1.1 Objeto

1.2 Alcance

### **Capítulo 2: Normas de referencia**

### **Capítulo 3: Definiciones**

### **Capítulo 4: Sistema de Gestión de la Calidad**

4.1 Requisitos generales

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

4.2.2 Manual de la Calidad y otros documentos

4.2.3 Control de los documentos

4.2.4 Control de registros de calidad

### **Capítulo 5: Responsabilidad de la Dirección**

5.2 Enfoque al cliente

5.3 Política de calidad

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de calidad

5.4.2 Planificación del SdC

5.4 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

5.5.2 Representante de la Dirección

5.5.3 Comunicación interna

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

5.6.2 Información para la revisión

5.6.3 Resultados de la revisión

## **Capítulo 6: Gestión de los recursos**

6.1 Provisión de recursos

6.2 Recursos humanos

6.3 Infraestructura

6.4 Ambiente de trabajo

## **Capítulo 7: Realización del producto**

7.1 Planificación de la realización del producto

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

7.2.3 Comunicación con el cliente

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

7.3.2 Datos de entrada

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

7.3.4 Revisión de diseño y desarrollo

7.3.5 Verificación de diseño y desarrollo

7.3.6 Validación de diseño y desarrollo

7.3.7 Control de cambios de diseño y desarrollo

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compra

7.4.2 Información de las compra

7.4.3 Verificación del producto comprado

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

7.5.3 Identificación y trazabilidad

7.5.4 Propiedad del cliente

7.5.5 Preservación del producto

7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición

## **Capítulo 8: Medición, análisis y mejora**

8.1 Generalidades

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

8.2.2 Auditoría Interna

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

8.2.4 Seguimiento y medición del producto o servicio

8.3 Control del producto o servicio no conforme

8.4 Análisis de datos

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

8.5.2 Acción correctiva

8.5.3 Acción preventiva

Ayudasiso9000 Muestra del Manual (sin valor documental)

Logo de la Empresa	<h1>Manual de Calidad</h1>	Id. del doc: MC Resp: posición Rev: mes/año
--------------------	----------------------------	---

## 0 Introducción

Haga una presentación de su Empresa. Indique desde cuando existe, a qué se dedica, sus productos o servicios, su tamaño y su objetivo (ser líderes en su mercado, ser una referencia por la calidad, su rapidez en el servicio, etc.). Tenga en cuenta a partir de aquí que siempre debe poner producto o servicio, lo que aplique según su actividad. No obstante la norma ISO 9000 define como categoría genérica de producto, servicio.

La Empresa tiene implantado un sistema de Gestión de la Calidad (a partir de ahora SdC) de acuerdo a UNE-EN-ISO 9001-2008 desde fecha con el fin de:

- cumplir los requisitos de la norma internacional ISO 9001-2008
- documentar las mejores prácticas de negocio de la empresa
- entender y satisfacer más adecuadamente las necesidades y las expectativas de sus clientes
- mejorar la gestión de la empresa
- agregue más aspectos si lo estima necesario

Este manual describe nuestro SdC, incluyendo los campos de autoridad, las relaciones y los deberes del personal responsable del desempeño de la empresa.

El manual está dividido en XX (indique los apartados que le correspondan teniendo en cuenta si incluye diseño) que están directamente relacionadas con los requisitos de la norma.

Cada capítulo incluye una declaración que expresa el deber de la empresa de implantar y satisfacer los requisitos básicos de la norma a la que se hace referencia y de los procedimientos que describen los métodos para cumplir con los requisitos requeridos.

Este manual orienta a los empleados de la empresa con respecto a los requisitos de la norma en cuanto a cumplimiento y mantenimiento para asegurar la satisfacción del cliente, la mejora continua a través de empleados motivados con autoridad y responsabilidad para sus respectivas labores.

Logo de la Empresa	<b>Manual de Calidad</b>	Id. del doc: MC Resp: posición Rev: mes/año
--------------------	--------------------------	---

## Capítulo 1: Objeto y alcance

### 1.1 Objeto

El presente Manual de la Calidad traza las políticas, los procedimientos y los requisitos de nuestro SdC y está estructurado de tal forma que cumpla con las condiciones establecidas en la norma UNE EN ISO 9001-2008 y con la Política de Calidad descrita en el documento PC-001.

El SdC incluye las actividades de (indique claramente las actividades de su empresa)

### 1.2 Alcance

Todos los requisitos de este manual de calidad son de aplicación a todas las actividades de la empresa.

Ayudasiso9000 Muestra del Manual (sin valor documental)

## Capítulo 2: Normas de referencia

El SdC de la empresa se ha establecido en base a la norma UNE-EN-ISO 9001-2008.

Durante la implantación de nuestro SdC se utilizaron así mismo las normas siguientes como referencia los siguientes documentos:

- UNE EN ISO 9000-2005, Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario
- UNE EN ISO 9004-2009, Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de calidad
- **Incluya otras si es el caso**

Ayuda ISO 9000 Muestra del Manual (sin valor documental)

Logo de la Empresa	<b>Manual de Calidad</b>	Id. del doc: MC Resp: posición Rev: mes/año
--------------------	--------------------------	---

### Capítulo 3: Definiciones

Todas las definiciones de este manual de calidad se corresponden con UNE EN ISO 9000-2005. **Otras definiciones específicas en la empresa son:**

- **Agregue según la necesidad**

Ayudasiso9000 Muestra del Manual (sin valor documental)

## Capítulo 4: Sistema de Gestión de la Calidad

### 4.1 Requisitos generales

La empresa establece, documenta y mantiene un SdC de acuerdo con la norma UNE-EN-ISO 9001-2008.

Objetivos de calidad, resultados de las auditorías internas y externas, análisis de los datos, acciones correctivas y preventivas y la revisión de la Dirección son algunas de las herramientas que La empresa usa para medir y mejorar el SdC.

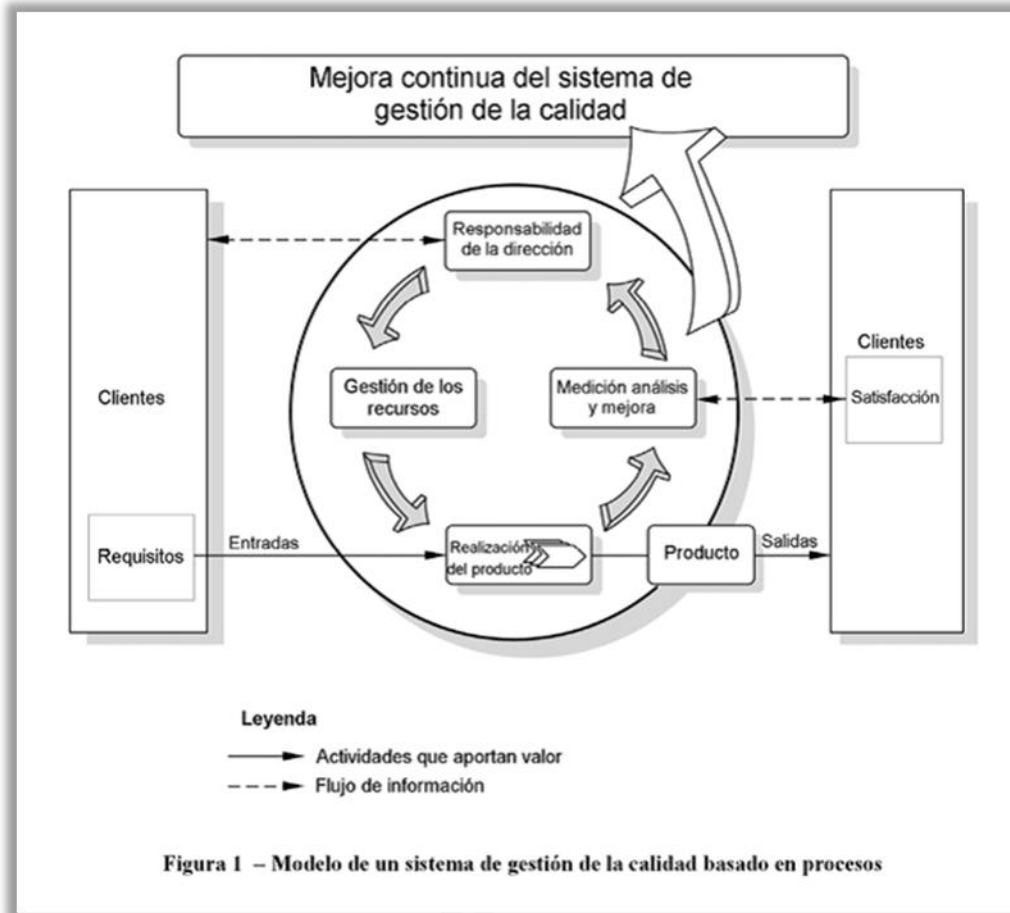
La Dirección, los jefes de departamento y contando con las sugerencias y experiencias de sus empleados, identifican los procesos del SdC, la secuencia y las interacciones entre estos.

Para cada proceso identificado se determinaron los criterios y métodos de funcionamiento así como de y la información necesaria para la operación eficiente y el control de los procesos.

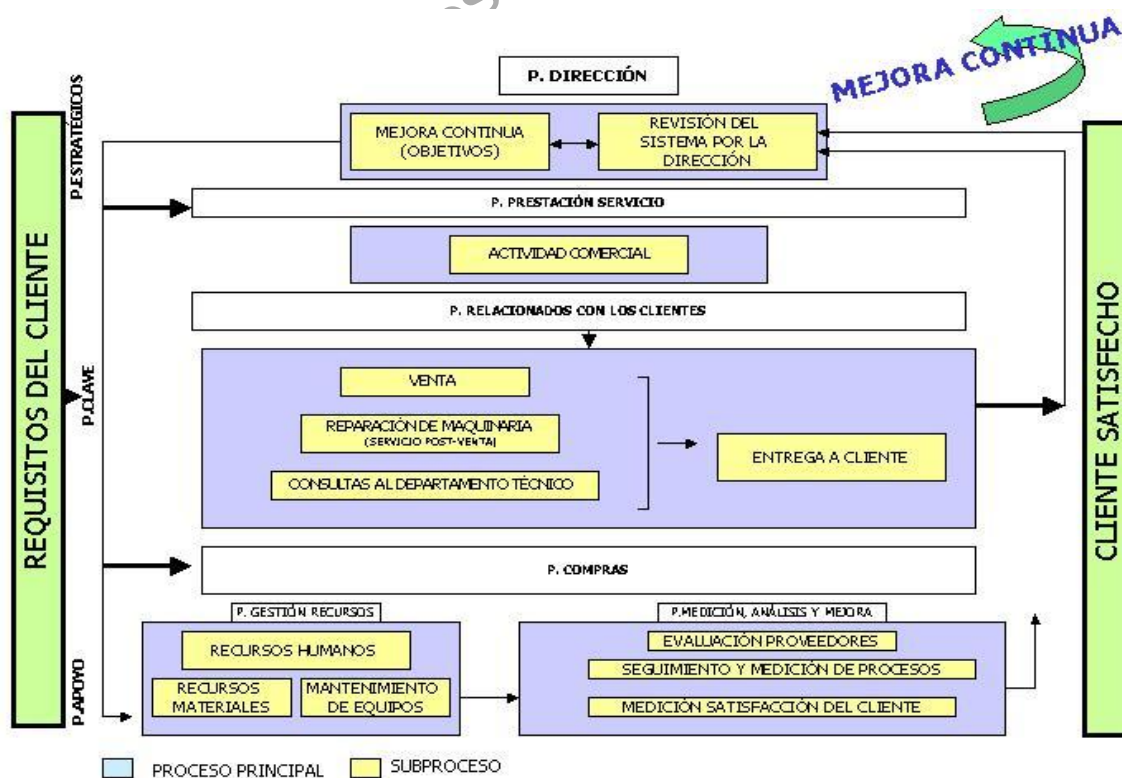
Cada proceso se supervisado, mide y analiza para identificar e implantar las acciones necesarias con el fin de alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

El mapa de procesos que se muestra a continuación describe la interacción entre los procesos del SdC

Inserte aquí su Diagrama de Flujo de Procesos según su actividad con el esquema sugerido.



Aquí le mostramos un ejemplo de empresa distribuidora:



Logo de la Empresa	<h1>Manual de Calidad</h1>	Id. del doc: MC Resp: posición Rev: mes/año
--------------------	----------------------------	---

## Descripción de la interacción de los procesos

La norma UNE-EN-ISO 9001:2008 está orientada a los procesos. El SdC de la empresa se basa en una mejora continua a partir de los requisitos de los clientes y de su satisfacción. Los procesos base del sistema se corresponden con los distintos puntos de la norma de referencia:

- SdC. Incluye el control de la documentación y los datos y el control de los registros.
- Responsabilidad de la Dirección. Incluye las reuniones de revisión del SdC por la Dirección y las conclusiones derivadas de éstas.
- Gestión de recursos: Incluye la gestión de los recursos humanos, el mantenimiento de los equipos y demás infraestructura y la gestión del ambiente de trabajo.
- Prestación del servicio: Incluye todas las fases desde la aprobación de una oferta o recepción de un pedido hasta la finalización de la prestación del producto.
- Medición, análisis y mejora. Incluye aquellas medidas destinadas a la gestión de la calidad como son la evaluación de la satisfacción de los clientes, las auditorías del SdC, el control de los productos no conformes, las acciones correctivas y preventivas.

La empresa establece, documenta, implanta, mantiene y mejora continuamente el SdC.

Para ello:

- Identifica los procesos constituyentes del SdC.
- Determina la secuencia e interacción entre estos procesos.
- Determina los métodos y criterios para asegurar el funcionamiento efectivo de los procesos y su control.
- Asegura la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos.
- Mide, realiza el seguimiento y analiza estos procesos, e implanta las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua.

Para la comprensión del mapa de procesos, conviene aclarar algunos términos:

- **Proceso:** conjunto de actividades que mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Un proceso puede descomponerse en subprocesos de menor nivel.
- **Procesos Estratégicos,** son aquellos procesos que trasladan los valores de la organización al resto de procesos teniendo en cuenta el entorno, tomando decisiones sobre planificación y mejoras de la organización y estableciendo formas de actuación interna, formas de operar, objetivos del SdC, etc. Involucra para ello al personal de primer nivel y afecta a la empresa en su totalidad.
- **Procesos Clave u operativos,** estos procesos están directamente relacionados con la actividad de la organización y, por tanto, ligados a sus productos y servicios. Su característica

fundamental es que son críticos para el éxito del negocio. El objetivo es obtener resultados directos, no gestionar otros procesos. Tienen impacto en el cliente final.

- **Procesos de apoyo o soporte**, son aquellos procesos que facilitan el desarrollo y gestión de los procesos anteriores (estratégicos y claves) sin tener un impacto directo en el cliente final.
- **Subproceso**: conjunto de elementos en los que se puede subdividir un proceso de nivel superior, en función de la complejidad del mismo. Los subprocesos se descomponen en procedimientos (actividades).
- **Procedimiento**: forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso..

Ayudasiso9000 Muestra del Manual (sin valor documental)