

---

**[ EMPRESA NOMBRE DE LA EMPRESA ]**

**[ Manual de Calidad ]**

Revisión [Nº] - [Fecha de publicación]

Cumple con la norma ISO 9001: 2015

c) Todos los derechos reservados. Este documento puede contener información confidencial y solo puede divulgarse a terceros con la aprobación de la gerencia. Esta versión del documento no está controlada, a menos que se indique lo contrario; Los documentos no controlados no están sujetos a notificación de actualización.

## RESUMEN DEL MANUAL

<b>0.0 Asunto</b>	<b>Página</b>
<b>1.0 Historial de revisiones y aprobaciones</b>	<b>3</b>
<b>2.0 Bienvenido</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Definición de dirección estratégica</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Finalidad del sistema de gestión</b>	<b>5</b>
<b>2.2.1 Propósito</b>	<b>5</b>
<b>2.2.2 Servicios en el alcance</b>	<b>5</b>
<b>2.2.3 Exclusiones Admisibles</b>	<b>5</b>
<b>2.2.4 Propósito del manual de calidad</b>	<b>5</b>
<b>3.0 Política de calidad</b>	<b>6</b>
<b>4.0 Estructura y controles del sistema de gestión</b>	<b>6</b>
<b>4.1. Enfoque basado en procesos</b>	<b>7</b>
<b>4.1.1 Identificación de procesos</b>	<b>7</b>
<b>4.1.2 Objetivos y controles de proceso</b>	<b>7</b>
<b>4.1.3 Procesos tercerizados</b>	<b>7</b>
<b>4.2 Documentos y registros</b>	<b>7</b>
<b>4.2.1 Generalidades</b>	<b>8</b>
<b>4.2.2 Control de documentos</b>	<b>8</b>
<b>4.2.3 Control de registros</b>	<b>8</b>
<b>4.3 Cambios en el sistema de gestión</b>	<b>8</b>
<b>4.4. Riesgos y oportunidades</b>	<b>8</b>
<b>5.0 Gestión y liderazgo</b>	<b>9</b>
<b>5.1 Compromiso de gestión y liderazgo</b>	<b>10</b>
<b>5.2. Enfoque en el cliente</b>	<b>10</b>
<b>5.3. Política de calidad</b>	<b>10</b>
<b>5.4. Autoridad, funciones y responsabilidades</b>	<b>10</b>
<b>5.5. Comunicación interna</b>	<b>11</b>
<b>5.6 Gestión de revisión</b>	<b>11</b>
<b>6.0 Recursos</b>	<b>11</b>
<b>6.1 Puesta a disposición de los montantes</b>	<b>11</b>
<b>6.2. Recursos humanos</b>	<b>12</b>

<b>6.3 Infraestructura</b>	<b>12</b>
<b>6.4 Ambiente de trabajo</b>	<b>12</b>
<b>6.5. conocimiento de la organizacion</b>	<b>13</b>
<b>7.0 Actividades operativas</b>	<b>13</b>
<b>7.1. Planificación y control de actividades</b>	<b>13</b>
<b>7.2 Actividades relacionadas con el cliente</b>	<b>13</b>
<b>7.2.1 Adquisición de requisitos del cliente</b>	<b>13</b>
<b>7.2.2 Revisión de los requisitos del cliente</b>	<b>13</b>
<b>7.2.3 Comunicación con el cliente</b>	<b>14</b>
<b>7.3 Diseño y desarrollo</b>	<b>14</b>
<b>7.4. Gestión de proveedores externos de productos y servicios</b>	<b>14</b>
<b>7.5. Suministro de productos y servicios</b>	<b>15</b>
<b>7.5.1 Control del suministro de productos y servicios</b>	<b>15</b>
<b>7.5.2 identificación y trazabilidad</b>	<b>15</b>
<b>7.5.3 Propiedad de terceros</b>	<b>15</b>
<b>7.5.4 Conservación</b>	<b>dieciséis</b>
<b>7.5.5. Actividad postventa</b>	<b>dieciséis</b>
<b>7.5.6 Control de procesos de cambio</b>	<b>dieciséis</b>
<b>7.5.7 Medición y liberación de productos/servicios</b>	<b>dieciséis</b>
<b>7.5.8 Control de productos/servicios no conformes</b>	<b>dieciséis</b>
<b>8.0 Mejora</b>	<b>17</b>
<b>8.1 Generalidades</b>	<b>17</b>
<b>8.2 Satisfacción del cliente</b>	<b>17</b>
<b>8.3 Auditoría interna</b>	<b>17</b>
<b>8.4 Acciones correctivas y preventivas</b>	<b>17</b>
<b>Apéndice A - Diagrama de flujo del proceso</b>	<b>18</b>
<b>Apéndice B - ISO 9001: 2015 Correspondencia - Manual</b>	<b>19</b>

---

**0.0 Historial de revisiones y aprobaciones**

<b>Rvdo.</b>	<b>Editar</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Fecha</b>

---

## 1.0 Bienvenidos al manual de calidad ISO 9001:2015

Agregar información básica de la empresa. Si el manual también está destinado a los clientes, ingrese también la información de marketing.

---

## 2.0 [ Nombre de la empresa ]: Quiénes somos

### 2.1 Definición de nuestra dirección estratégica

[ Nombre de la empresa ] ha revisado y analizado aspectos clave de su organización y sus grupos de interés para determinar la dirección estratégica de la empresa. Esto involucra:

- Comprender nuestros principales productos y servicios, y el alcance del sistema de gestión
- Identificar las "partes interesadas" (partes interesadas) que reciben nuestros productos y servicios, o que pueden verse influenciados por ellos, o las partes que de otro modo podrían tener un interés significativo en nuestra empresa. Estas "partes interesadas" se identifican en el documento [Contexto de la organización].
- Comprender las cuestiones internas y externas que son de interés para los clientes y sus partes interesadas; identificados en el documento [Contexto de la organización]. Muchos de estos problemas se identifican a través del análisis de riesgos. Dichos problemas se controlan y actualizan según corresponda, y se analizan como parte de la revisión por la dirección.

La alta dirección utiliza esta información para determinar la dirección estratégica de la empresa. Esto se define en los documentos de revisión de la dirección y se actualiza periódicamente a medida que cambian las condiciones y situaciones.

### 2.2 Finalidad del sistema de gestión

#### 2.2.1 Introducción

Con base en el análisis de los puntos anteriores, los intereses de las partes involucradas, y en consideración a sus productos y servicios, [ Nombre de la Empresa ] ha determinado el alcance del sistema de gestión de la calidad de la siguiente manera:

**Añadir declaración sobre el alcance del sistema de gestión. La descripción del alcance debe incluir una descripción de sus productos y/o servicios. Esto es lo que aparecerá en cada certificado ISO 9001 resultante; puede consultar a su organismo de certificación para obtener ayuda.**