
[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

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

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

0.0 Historial de revisiones y aprobaciones

Rvdo.	Editar	Aprobado por	Fecha

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.