

1. TABLA DE CONTENIDO

Sección	Descripción	Revisión
1	TABLA DE CONTENIDO	
2	INTRODUCCIÓN	
3	USO DEL MANUAL DE CALIDAD	
3.1	Objetivo	
3.2	Alcance	
3.3	Responsabilidades	
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	
4.1	Comprensión de la Organización y de su Contexto	
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	
4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad	
4.4	Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	
5	LIDERAZGO	
5.1	Liderazgo y Compromiso	
5.1.2	Enfoque al cliente	
5.2	Política	
5.2.1	Establecimiento de la Política de Calidad	
5.2.2	Comunicación de la Política de Calidad	
5.2.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	
6	PLANIFICACIÓN	
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	
6.2	Objetivo de la calidad y planificación para lograrlos	
6.3	Planificación de los cambios	
7	APOYO	
7.1	Recursos	
7.1.1	Generalidades	
7.1.2.	Personas	
7.1.3	Infraestructura	
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	
7.1.5.2	Trazabilidad de la Medición	
7.1.6	Conocimiento de la Organización	
7.2	Competencia	
7.3	Toma de Conciencia	
7.4	Comunicación	
7.5	Información documentada	
7.5.1	Manual de Calidad	
7.5.2	Creación, Control y Actualización de los documentos	
7.5.3	Control de la información documentada	
8	OPERACIÓN	
8.1	Planificación y control Operacional	

1. TABLA DE CONTENIDO

Sección	Descripción	Revisión
8.2	Requisitos para los Productos y Servicios.	
8.2.1	Comunicación con el cliente	
8.2.2	Determinación de los requisitos para productos y servicios.	
8.2.3	Revisión de los requisitos para Productos y Servicios	
8.2.4	Cambios de los requisitos para Productos y Servicios	
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y Servicios	
8.4	Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrado externamente	
8.4.1	Generalidades	
8.4.2	Tipo y Alcance del control	
8.4.3	Información para los proveedores externos	
8.5	Producción y provisión del servicio	
8.5.1	Control de la producción y provisión del servicio	
8.5.2	Identificación y Trazabilidad	
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	
8.5.4	Preservación	
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	
8.5.6	Control de los cambios	
8.6	Liberación de productos y servicio	
8.7	Control de las salidas no conformes	
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	
9.1	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	
9.1.2	Satisfacción del cliente	
9.1.3	Análisis y Evaluación	
9.2	Auditoría Interna	
9.3	Revisión por la dirección	
10	MEJORA	
10.1	Generalidades	
10.2	No conformidad y Acción Correctiva (Solicitud de Oportunidad de Mejora)	
10.3	Mejora Continua	
	ANEXO 1 ORGANIGRAMA GENERAL Y ANALÍTICO	
	ANEXO 2 PARTES INTERESADAS	
	ANEXO 3 FORMULARIOS DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD	