

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	

1. TABLA DE CONTENIDO

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	
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	

1. TABLA DE CONTENIDO

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. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ZONA LIBRE DE COLÓN.	
	1.1 Organigrama Analítico	
	ANEXO 2. FORMULARIOS DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	2.1 Solicitud de Oportunidad de Mejora	
	2.2 Solicitud de Cambio	
	2.3 Control de Formatos Utilizados en las Unidades Administrativa.	
	2.4 Hoja de verificación de Auditoría	
	2.5 Hoja de Devolución de Documentos	
	2.6 Plan acción	
	2.7 Informe de Indicadores de Gestión de Zolicol	

1. TABLA DE CONTENIDO

	2.8 Ficha de Proceso	
	2.9 Tablero de Indicadores	
	2.10 Programación de Auditoría Internas, Externas y Revisión Gerencial	
	2.11 Control de Indicadores de Gestión.	
	2.12 Informe de Seguimiento a las Solicitudes de Oportunidades de Mejoras.	