**[Plantilla del] Manual de Calidad**

“Logo de la organización”

Versión **“X.Y”**

**“Fecha de la versión”**

**Control de cambios**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Descripción del cambio** | **Autor** | **Versión** |
| “Fecha” | Definición inicial | “Iniciales” | “Versión” |
|  |  |  |  |

**Contenido**

[**Introducción**](#_bddae9lgz1rj) **4**

[Alcance](#_vh8fy57uupfe) 4

[Exclusiones](#_3dm8waj46t10) 4

[Términos y abreviaturas](#_fevebrobcorj) 4

[**Organización**](#_eh5fkljacw5i) **6**

[Misión](#_v2vn9xd9rr60) 6

[Visión](#_q1z98vlb78vi) 6

[Estructura de la organización](#_vh39f934ldw1) 6

[**Normas legales**](#_siqjkiq0o5wd) **6**

[**Sistema de Gestión de la Calidad**](#_sm3l1kds0q41) **6**

[Política de calidad](#_zdv58r8q3wi) 6

[Objetivos de calidad](#_jouojq8hocal) 7

[**Responsabilidad de la Dirección**](#_pnigd45t4dik) **7**

[Responsabilidad y autoridad](#_qortavuahnxc) 7

[Representante de la dirección](#_dfut06iydn1) 7

[Comunicación interna](#_w5ikbqdcq5hy) 7

[**Gestión de los recursos.**](#_v6v4956szy56) **7**

[Provisión de recursos](#_binzlceebcbx) 7

[Recursos Humanos](#_dk75dk8jye2h) 8

[Instalaciones](#_k2q6wt9mdcsb) 8

[Ambiente de trabajo](#_e7pqtqo57djo) 8

[**Realización del producto**](#_g7f6kzlms1zo) **8**

[Planificación de la realización del producto y/o servicio](#_jyxmopr8zaq6) 8

[Procesos relacionados con los clientes](#_jyxmopr8zaq6) 8

[Diseño y/o desarrollo](#_jyxmopr8zaq6) 8

[Compras](#_jyxmopr8zaq6) 8

[Producción y prestación del servicio.](#_n81nszbp6su8) 8

[**Medidas, análisis y mejoras**](#_33uronrnxz76) **9**

[Satisfacción del cliente](#_hij4z7j6dr4k) 9

[Auditoría interna](#_v5n5o0oq1fme) 9

[Indicadores](#_j4soc335tmbv) 9

[Control de las no conformidades](#_nu00wpvb56t0) 9

[Análisis de datos](#_2gicz0simvus) 9

[Mejora continua](#_95lx2emofj4) 9

[**Anexos**](#_jykly1lftof4) **10**

# 

# **Introducción**

El presente Manual de Calidad describe el Sistema de Gestión de la Calidad implementado por el [nombre de la organización] el cual ha sido estructurado conforme a los requerimientos de la **normas de calidad** y muestra el compromiso para el cumplimiento de dichos requisitos.

Este Manual es un reflejo del empeño y compromiso de todo el personal del [nombre de la organización] en lograr satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes a través de la aplicación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad y el Mejoramiento Continuo del [Servicio o producto ofrecido].

## **Alcance**

Este manual de calidad aplica a todos los procesos que afectan directamente la calidad de los [servicios o productos] provistos por [nombre de la organización] y que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.

Describe el alcance que tendrá el Sistema de Gestión de Calidad.

Ejemplo:

Alcance del SGC: Diseño, desarrollo e impartición de cursos de formación técnica especializada, capacitación continua y el diseño y la prestación de servicios tecnológicos a empresas e instituciones en las áreas de: Tecnología de la Información, Multimedia, Mecatrónica y Software.

### **Exclusiones**

Describir las exclusiones que tendrá el sistema de gestión de calidad y la justificación de dicha exclusión.

Ejemplo:

**Control de los Equipos de Seguimiento y Medición**

Exclusión total, ya que en los servicios educativos, los dispositivos de seguimiento y medición son utilizados en las prácticas de laboratorios, no requieren de precisión, y los mismos no afectan la calidad del producto, que en nuestro caso es la docencia, y nuestros equipos son utilizados por los estudiantes para realizar prácticas.

## **Términos y abreviaturas**

**Manual.** Un manual es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de una materia. Así los manuales nos permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento de algún tema o materia.

**Proceso.** Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

**Procedimiento.** Son pasos claros y objetivos que se deben seguir para completar una tarea.

**SGC**. Sistema de Gestión de Calidad

# 

# **Organización**

## **Misión**

Colocar la misión de la organización

## **Visión**

Colocar la misión de la organización

## **Estructura de la organización**

Un organigrama de la organización que indique la responsabilidad, la autoridad y la estructura de interrelación para el desarrollo y verificación del trabajo que afecta la calidad.

Puede también ayudar una descripción de puestos o funciones relacionadas con la actividad de calidad.

# **Normas legales**

Listar la normatividad del ámbito de la competencia de acuerdo al giro de la organización.

# **Sistema de Gestión de la Calidad**

## **Política de calidad**

Al redactar la política de calidad incluye los siguientes elementos de la Norma :

a)apropiada a los propósitos de la organización.

b)un compromiso para cumplir los requerimientos y la mejora contínua.

c)proveer una estructura para establecimiento y revisión de los objetivos de calidad.

+ Fácil de entender: no muy larga, sin términos rebuscados, tipo slogan.

+ Factible de medir, para mostrar evidencia

+ Podría contener estrategias generales

Ejemplo:

La política de Calidad de Compañía XXX se basa en proporcionar a nuestros clientes los productos y servicios demandados con la Calidad exigida, así como el cumplimiento de la Normativa vigente en cada uno de los casos.

Esta Política será conseguida mediante:

* La atención a las necesidades de nuestros clientes.
* La planificación de acciones concretas sobre nuestros procesos como respuesta a las nuevas demandas de los clientes.
* Preparación del marco de referencia para establecer y revisar los objetivos.
* El análisis de los resultados obtenidos a partir de las modificaciones realizadas en los procesos.

## **Objetivos de calidad**

Al definir los objetivos de calidad toma en cuenta lo siguiente:

* las necesidades actuales y futuras de la organización,
* las necesidades actuales y futuras de los mercados en los que se actúa,
* los hallazgos pertinentes de las revisiones por la dirección,
* el desempeño actual de los productos y procesos,
* los niveles de satisfacción de las partes interesadas,
* los resultados de las auto evaluaciones,
* estudios comparativos (benchmarking),
* análisis de los competidores,
* oportunidades de mejora, y
* recursos necesarios para cumplir los objetivos.

Ejemplos:

* Tener semestralmente, como mínimo el 89 % de trámites sin rechazo ante Instancias Centralizadoras que sean imputables al Proceso de Personal y al de Presupuesto.
* Mantener semestralmente, una confiabilidad por lo menos del 84% en el control de los almacenes e inventarios.
* Realizar anualmente, por lo menos el 91% de mantenimiento a instalaciones, mobiliario y equipo.
* Mantener semestralmente, por lo menos el 81% de satisfacción del usuario.

# **Responsabilidad de la Dirección**

Describir las responsabilidades y autoridades definidas y comunicadas dentro de la organización.

## **Responsabilidad y autoridad**

## **Representante de la dirección**

## **Comunicación interna**

# **Gestión de los recursos**

## **Provisión de recursos**

La Dirección de [nombre de la organización] determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, mejorarlo continuamente y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para estos fines, la Organización prepara un presupuesto anual basado en las proyecciones de ingresos y gastos. Cada Departamento presenta el Presupuesto en la base establecida, definiendo la manera más eficaz y adecuada para la ejecución del mismo.

## **Recursos Humanos**

La empresa [nombre de la organización] se asegura que el personal que tenga responsabilidades definidas en el sistema de la calidad sea competente en la función que desempeñe.

## **Instalaciones**

Las instalaciones de [nombre de la organización], en la actualidad son las siguientes:

- Oficinas:

- Almacén:

La [nombre de la organización] identifica, proporciona y mantiene unas instalaciones, equipos y servicios de apoyo adecuados para lograr la conformidad del producto y/o servicio.

Los principales equipos de [nombre de la organización] son:

...

## **Ambiente de trabajo**

Incorporar una descripción del ambiente de trabajo con el cual cuenta la organización

# 

# 

# 

# 

# **Realización del producto**

## **Planificación de la realización del producto y/o servicio**

## **Procesos relacionados con los clientes**

## **Diseño y/o desarrollo**

## **Compras**

## **Producción y prestación del servicio.**

# 

# **Medidas, análisis y mejoras**

Para medir el rendimiento de los procesos y las características de los [servicios o productos], [nombre de la organización] dispone de un conjunto de indicadores que aportan datos precisos con una periodicidad establecida.

## **Satisfacción del cliente**

## **Auditoría interna**

## **Indicadores**

## **Control de las no conformidades**

## **Análisis de datos**

## **Mejora continua**

## 

# 

# **Anexos**

En esta se podrá integrar planes, listados de documentos, requisitos legales, etc.