

# Manual de calidad

LOGO

nombre de la compañía

calle

Código postal / ciudad

Teléfono: 0123/123456

Fax: 0123/123456

E-Mail: [test@testmail.de](mailto:test@testmail.de)

Internet: [www.test.de](http://www.test.de)

# Manual de calidad

## 1. Alcance / contexto de la organización

El manual y los documentos relacionados cumplen con los requisitos de ISO 9001: 2015. El manual se aplica a todas las áreas de XYZ S.L. / S.R.L. / S.A.

**alcance:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

**Grupo objetivo / Grupos de clientes:** xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

**No aplica requisitos:** No se requiere un proceso de desarrollo para entregar nuestro servicio. La trazabilidad metrológica no es un requisito para nuestra empresa. Por lo tanto, estos capítulos no se aplican en nuestro Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

**Procesos subcontratados:** No hay procesos tercerizados.

Nuestros procesos han demostrado su eficacia.

**Las partes interesadas y sus necesidades y expectativas:**

- a) Clientes y usuarios finales: calidad y precios de los productos, así como puntualidad y transparencia
- b) Empleados: buen ambiente de trabajo, seguridad laboral, reconocimiento y compensación.
- c) Proveedores, Distribuidores / Mayoristas, Minoristas y Socios: beneficio mutuo y continuidad.
- d) Compañía / Accionista: Mejora del valor y rentabilidad y desempeño sostenibles.
- e) Autoridad: cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- f) Entorno / Vecindario: interacción considerable entre ellos
- g) Asociaciones: fortalecimiento de la red, cumplimiento de las pautas de asociación; Asistencia legal

Sus requisitos se determinan y supervisan regularmente a través de la satisfacción del cliente, análisis de riesgos, recolección de quejas y análisis de causa raíz,

# Manual de calidad

comentarios de los empleados, reuniones de la compañía, auditorías internas, seguridad ocupacional, estándares y leyes.

## **Temas internos y externos**

**Al considerar el contexto y los requisitos de las partes interesadas, se determinan los problemas internos y externos. Estos se encuentran a. en la consideración del análisis de riesgos y oportunidades.**

## **2. Sobre nosotros**

este punto describe la historia de una empresa. Entonces la carrera cronológica:

fundado en 2000 por Wilfried Test

Traslado de Testhausen a Musterstadt en 2006

Extensión de la producción por test sticks en 2008

Etcétera

Solo eche un vistazo a la página principal, sin duda hay mucho sobre este tema.

# Manual de calidad

## 3. Política de la empresa

Aquí debería estar la filosofía de la compañía.

z. Por ejemplo, el cliente es nuestro empleado más importante, etc.

Una vez más, un vistazo a la página de inicio nunca daña nada. En su mayoría, hay mucho por descubrir sobre la filosofía.

IMPORTANTE:

La voluntad de mejorar continuamente debe mencionarse en este punto. Z. B ". Con base en las encuestas de los clientes y su evaluación, estamos en constante evolución "

En esta página, la aprobación siempre debe ser otorgada por el director gerente.

La firma del Director general , que debe contener:

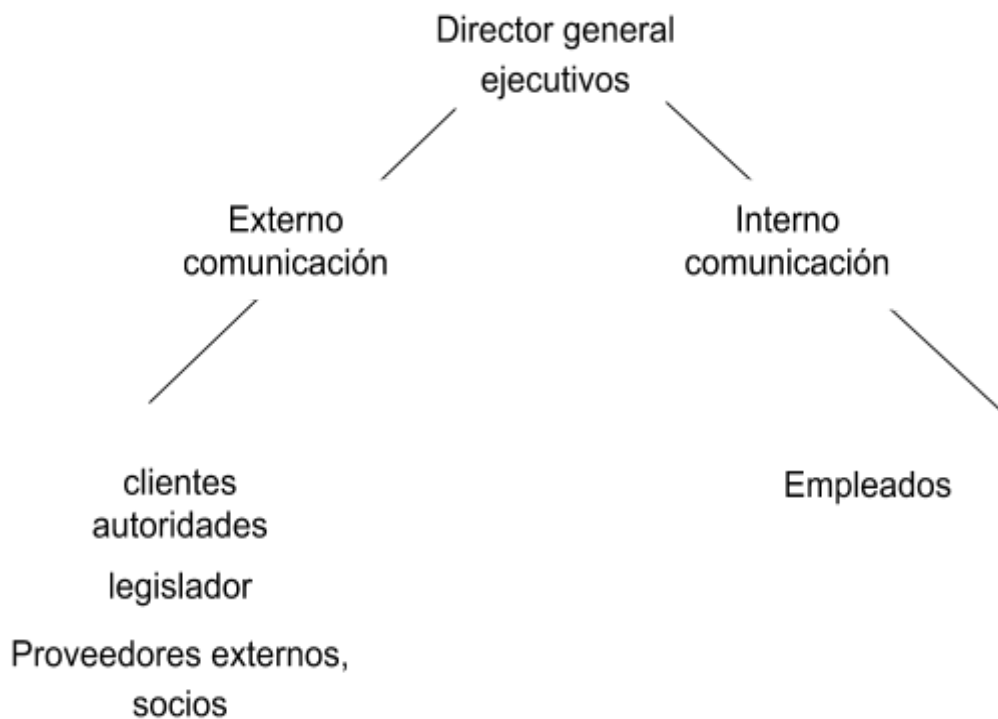
De este modo, la gerencia se compromete a mantener, desarrollar y mejorar el sistema de gestión de calidad, así como a cumplir con los requisitos aplicables.

Lanzamiento: Director general

## 4. Recursos

La administración es responsable de proporcionar todos los recursos. Los recursos son: personal, equipo, dinero e infraestructura. Es decir, todo lo que se necesita en la empresa para poder cumplir con los requisitos de las partes interesadas. Para garantizar la disponibilidad de los recursos requeridos, el requisito de recursos se determina al menos una vez al año y se documenta en la evaluación de la administración.

La comunicación interna y externa entre los responsables se lleva a cabo por escrito, o mediante entrevistas personales y reuniones relacionadas con casos.



# Manual de calidad

Los requisitos de seguridad en el trabajo están determinados por [especialista externo para seguridad ocupacional](#) percibido.

La gerencia es responsable del cumplimiento y la mediación de los requisitos legales / reglamentarios, así como de los requisitos propios, así como de la infraestructura y el entorno de trabajo.

Nuestros empleados reciben entrenamiento regularmente.

Nos aseguramos de que la propiedad de los clientes de cualquier tipo se maneje de manera responsable. Si es necesario, esto está regulado por contrato.

# Manual de calidad

## **5. procesos**

Nuestros procesos están divididos en tres niveles de proceso. Dentro de estos procesos, se definen los subprocesos. Los subprocesos son procesos dentro de un proceso que conducen al resultado esperado.

### **proceso de gestión**

El proceso de gestión representa una estructura claramente definida de nuestra empresa. El proceso de gestión determina las aportaciones y requisitos de las partes interesadas y proporciona los recursos necesarios.

### **proceso de creación de valor**

Nuestro proceso de creación de valor está orientado a los requisitos de nuestros clientes. Para este proceso de valor agregado, se definen las entradas requeridas y los resultados esperados, así como los criterios y procedimientos (incluido el monitoreo, las mediciones y los indicadores de desempeño asociados). Esto garantiza la implementación y el control efectivos de este proceso.

### **proceso de apoyo**

El proceso de soporte se proporciona para el flujo sin problemas del proceso de valor agregado. Esto asegura la implementación de los requisitos del cliente.

La interacción de los procesos fue determinada y presentada en el mapa de procesos.



## **6. Medición, análisis y mejoras**

La eficacia del sistema se controla evaluando la satisfacción del cliente y los resultados de las auditorías internas.

El sistema de gestión está sujeto a auditorías programadas y no planificadas. Estas auditorías se utilizan para proporcionar evidencia objetiva del cumplimiento de las instrucciones aplicables y la efectividad de las medidas tomadas. Se inician las medidas correctivas necesarias y se monitorea su implementación.

Con la evaluación de gestión periódica, el SGC se evalúa y desarrolla.

Al medir y monitorear los procesos, se garantiza el cumplimiento de los requisitos del cliente.

Las medidas correctivas y preventivas se inician sistemáticamente y su implementación se monitorea en los subprocesos en curso.

# Manual de calidad

## 7. Otros documentos aplicables / tabla de contenidos

documento	descripción	propietario del proceso
manual	manual	-
procedimientos	-	-
Responsabilidades y poderes	VA	-
Información documentada	VA	-
<b>organizativo</b>	inversión	-
<b>Mapa de procesos</b>	inversión	-
proceso de gestión	proceso	Dirección
revisión de gestión	subproceso	Dirección
Riesgos y oportunidades	subproceso	Dirección
Auditoría interna	subproceso	RSGC
Proceso de gestión de la calidad	subproceso	RSGC
Capacitación y competencias (conocimiento de la organización)	subproceso	Dirección
proceso de creación de valor	proceso	Dirección
Proceso de consulta y orden	subproceso	venta
compra	subproceso	compra
las mercancías entrantes	subproceso	valores
saliente	subproceso	envío
proceso de apoyo	proceso	Dirección
la satisfacción del cliente	subproceso	Dirección
quejas de los clientes	subproceso	Dirección
evaluación de proveedores	subproceso	compra

# Manual de calidad

Mantenimiento de las máquinas	subproceso	producción
equipo de prueba	subproceso	El equipo de pruebas encargó

VA = instrucción de procedimiento

# Manual de calidad

## **VA - responsabilidades y poderes**

### **Dirección**

- Política
- Plan de inversiones
- Creación y lanzamiento de evaluación de gestión y otros documentos de SGC
- Asegurarse de que los procesos entreguen los resultados previstos
- Asegurar la integridad del SGC en caso de cambios
- Identificar, aprobar y planificar las necesidades de capacitación, evaluar la efectividad del entrenamiento
- Lanzamiento del programa de auditoría (auditoría interna)
- Promover la orientación del cliente en todas las áreas
- Evaluar las medidas de satisfacción del cliente y definir otras acciones
- Analiza datos y establece acciones preventivas y correctivas
- Definir medidas para el manejo de quejas
- Asegurarse de que se cumplan los requisitos de la norma
- Iniciar medidas de mejora
- Determinar oportunidades y riesgos y definir medidas según sea necesario
- Identificar e implementar recursos
- Identificar temas internos y externos

### **representante de gestión de calidad RSGC**

- Crear un borrador de revisión de gestión
- Monitoreo de medidas
- Actualizar la documentación de SGC
- Dispara la mejora continua del SGC
- Planificar, preparar y llevar a cabo auditorías internas

### **ventas**

·

### **producción**

- **Lanzamiento de los productos**

·

·

### **compras**

·

# Manual de calidad

## VA - Información documentada

Propósito de la instrucción:

Esta directiva define el enrutamiento de documentos, medios de datos y registros (= información documentada).

la rendición de cuentas:

La publicación y modificación de documentos / soportes de datos y grabaciones se puede ver en Matrix Documents and Data. El distribuidor está definido por el creador de los documentos.

Documentos y datos de matriz

documento	Creación / actualización	Revisión / aprobación
formas	Todas las areas	Dirección
Manual de la empresa incl. Plantas	RSGC	Dirección

### Creación / edición

Al preparar documentos de prueba, se debe instalar un sistema de dirección, p. Nombre de archivo, número de página paginada, creador, versión, fecha.

La fecha en el pie de página indica el estado del documento. La fecha en el encabezado cambia el estado del último contenido.

Los cambios están marcados. por ejemplo marcado en color.

Al editar documentos, el estado debe actualizarse.

Si se omiten elementos al modificar documentos, esto se marca de la siguiente manera: [...]

Revisión / aprobación

Los documentos son verificados por las personas responsables en la matriz.

Al publicar el documento, esto se considera liberado.

### distribución

El creador determina a quién se distribuye el documento.

### Documentos externos

Los documentos externos se asignan a las actividades según su contenido y se archivan.

Archivo / destrucción

Los documentos inválidos están archivados.

La destrucción de documentos antiguos se realiza como muy pronto después de la expiración del período mínimo de retención.

# Manual de calidad

## Registros de matriz y período de retención

documento	¿quién ?	lugar	EDP / papel	período (año mínimo)
informes de auditoría	RSGC	Carpeta SGC		3
revisión de gestión	RSGC	Carpeta SGC		3
evaluación de proveedores	RSGC	Carpeta SGC		3
comentarios de los clientes	RSGC	Carpeta SGC		3
análisis de riesgos	RSGC	Carpeta SGC		3
Lista de estándares y leyes	RSGC	Carpeta SGC		3
registros de formación	Administrativo	archivo personal		10
Documentos de QM inválidos	RSGC	Carpeta SGC / archivo		3
documentos de los clientes				10
documentos con proveedor				10

### copia de seguridad de datos

La copia de seguridad se ejecuta semanalmente en un disco duro externo.

El disco duro se almacena fuera de la empresa. Se ha nombrado un oficial de protección de datos.