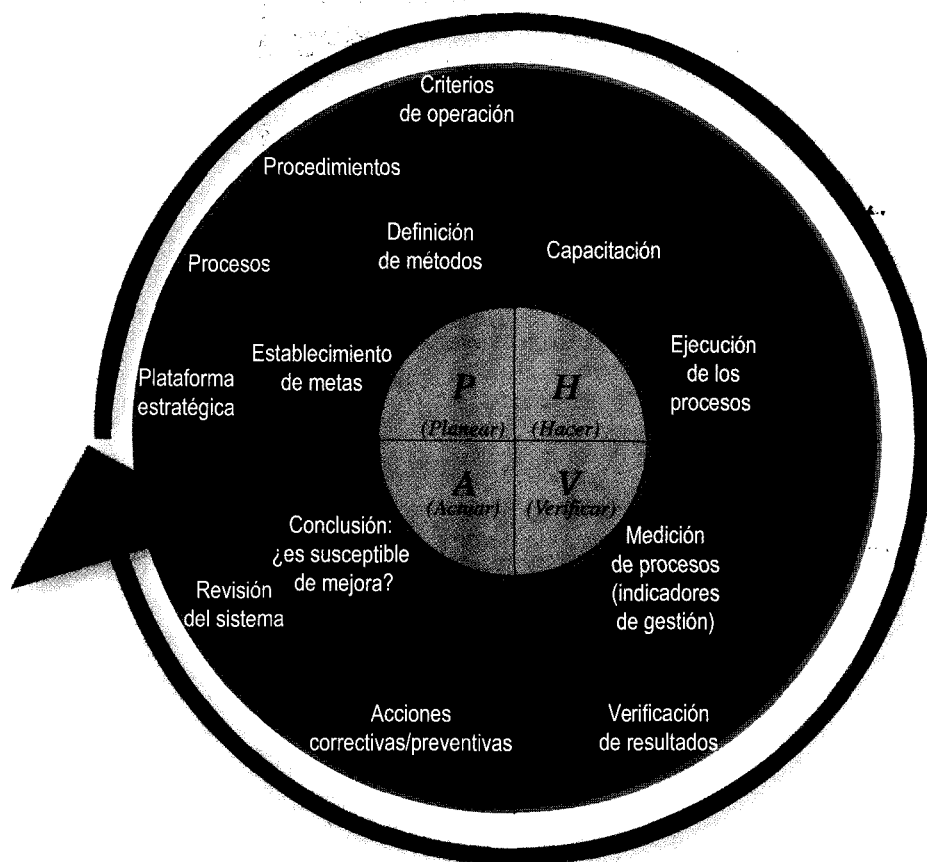


Sistema Integrado de Gestión de Calidad



Manual de
CALIDAD

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	21
5.4.2.1 Planificación de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.....	21
5.4.2.2 Planificación para el Logro de los Objetivos de Calidad.....	21
5.4.2.3 Planificación cuando ocurren cambios en el Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad.....	22
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	22
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.....	22
5.5.2 Representante de la Dirección.....	22
5.5.3 Comunicación Interna.....	22
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	23
5.6.1 Generalidades	23
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	23
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS	23
6.2 TALENTO HUMANO.....	23
6.2.1 Generalidades.....	23
6.3 INFRAESTRUCTURA.....	24
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO.....	25
7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	25
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	25
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	26
7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto y/o Servicio.....	26
7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto y/o Servicio.....	26
7.2.3 Comunicación con el Cliente	26
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.....	27
7.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	27
7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO	27
7.5.1 Control de la Prestación del Servicio.....	27
7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y Prestación del Servicio.....	29
7.5.3 Identificación y Trazabilidad.....	30

7.5.4 Propiedad del Cliente.....	30
7.5.5 Preservación del Producto.....	30
7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN	30
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	30
8.1 GENERALIDADES.....	30
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	31
8.2.1 Satisfacción del Cliente	31
8.2.2 Auditoría Interna.....	31
8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos	31
8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto	31
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME.....	35
8.4 ANÁLISIS DE DATOS	35
8.5 MEJORA.....	36
8.5.1 Mejora Continua	36
8.5.2 Acción Correctiva y Acción Preventiva	36
9. DOCUMENTOS QUE SOPORTAN EL MANUAL DE CALIDAD	36
ANEXOS.....	37