

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: M-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: Página 1 de 21

MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008

**EMPRESA DE DISTRIBUCION DE
ALUMINIO Y VIDRIO**

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN	GERENTE PROPIETARIO

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: M-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: Página 2 de 21

CONTENIDO

Cláusula		Página
1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	5
1.1	OBJETO	5
1.2	CAMPO DE APLICACIÓN	5
2	REFERENCIAS NORMATIVAS	5
3	DEFINICIONES	5
3.1	EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN	5
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	7
4.1	REQUISITOS GENERALES	7
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	7
4.2.1	GENERALIDADES	8
4.2.2	MANUAL DE CALIDAD	9
4.2.3	CONTROL DE DOCUMENTOS	9
4.2.4	CONTROL DE REGISTROS	9
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	10
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	10
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	10
5.3	POLÍTICA DE CALIDAD	10
5.4	PLANIFICACIÓN	10
5.4.1	OBJETIVOS DE CALIDAD	10
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	11
5.5.1	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	11
5.5.2	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	11
5.5.3	COMUNICACIÓN INTERNA	11
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	12
6	RECURSOS HUMANOS	12

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: M-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: Página 3 de 21

6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS.....	12
6.2	RECURSOS HUMANOS	12
6.2.1	GENERALIDADES.....	12
6.2.2	COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA.....	13
6.3	INFRAESTRUCTURA.....	13
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	14
7	REALIZACIÓN DEL SERVICIO.....	14
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	14
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	14
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	15
7.4	COMPRAS.....	16
7.5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	16
7.5.1	CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	16
7.5.2	VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS.....	16
7.5.3	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	16
7.5.4	PROPIEDAD DEL CLIENTE	17
7.5.5	PRESERVACIÓN DEL SERVICIO	17
7.6	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO.....	17
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	17
8.1	GENERALIDADES.....	17
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	18
8.2.1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	18
8.2.2	AUDITORÍA INTERNA	18
8.2.3	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	19
8.2.4	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO	19
8.3	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	19
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	19
8.5	MEJORA.....	20
8.5.1	MEJORA CONTINUA	20

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: M-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: Página 4 de 21

8.5.2	ACCIÓN CORRECTIVA	20
8.5.3	ACCIÓN PREVENTIVA	20
9	PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS	21
10	MAPA DE PROCESOS	22

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: M-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: Página 5 de 21

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

2 OBJETO

Servir como punto inicial para la aplicación, registro, análisis y posterior mejora del sistema de gestión de calidad en la empresa de comercialización y distribución de aluminio, para mejorar la calidad brindada a los clientes

1.1 CAMPO DE APLICACIÓN

- 1) Los procesos administrativos y operativos.
- 2) Toda la empresa.
- 3) La actividad principal comercialización y distribución de aluminio, vidrio y repuestos.

2 REFERENCIAS NORMATIVAS

Normas ISO 9001:2008, ISO 9004:2004

3 DEFINICIONES

Basándonos en la norma establecida en referencias normativas, en el numeral dos, éstas son aplicables al presente manual de calidad.

3.1 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN

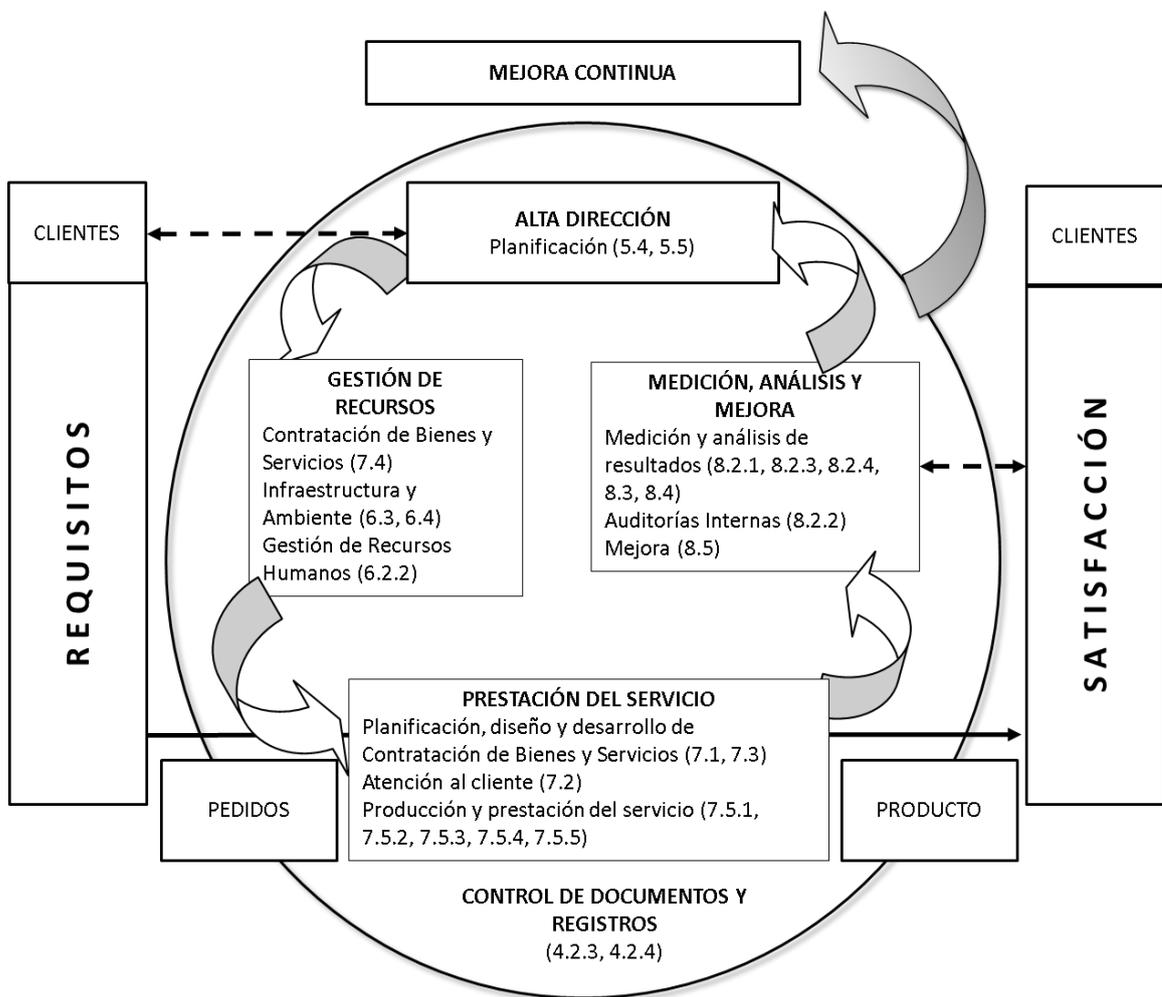
Basándonos en la norma establecida en referencias normativas, en el numeral dos, son aplicables al presente apartado las cláusulas contenidas en el numeral 7.3 Diseño y Desarrollo y 7.5.2 Validación de los procesos de producción.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: M-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: Página 6 de 21

4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

El sistema de gestión de calidad de la empresa, en su fase de diseño cumple con todos los requisitos de la norma en los trece macro procesos de nivel cero, con la finalidad de proveer de productos que satisfagan la necesidad de los clientes.



	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: M-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: Página 7 de 21

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

La norma contiene una estructura de tipo jerárquica respecto a los niveles que debe tener la documentación del sistema de gestión de calidad. Visualizando gráficamente lo podemos ilustrar como sigue:

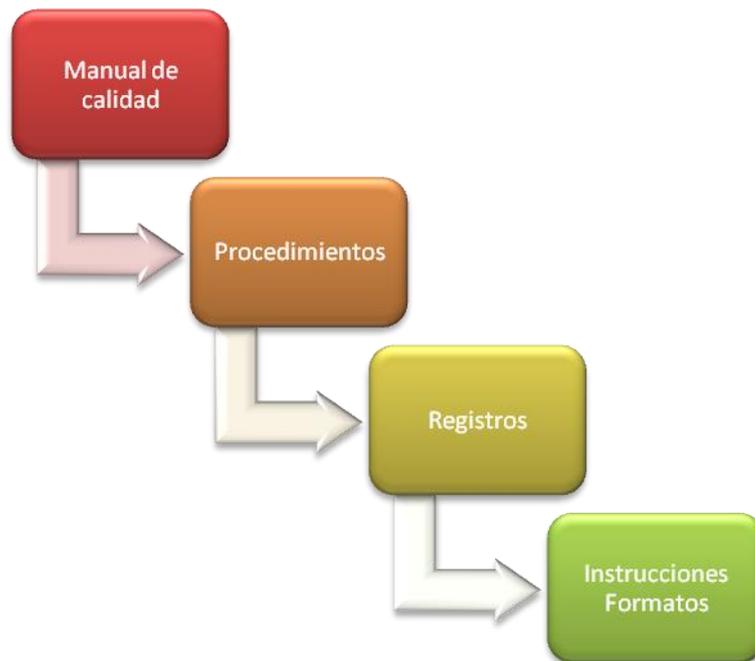


Gráfico N° 1: Jerarquía de los documentos en ISO 9001:2008
Autor: Elaboración propia

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: M-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: Página 9 de 21

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

El sistema de gestión de calidad se describe en el documento M-002 Manual de Calidad, donde se describe la política de calidad, así como las diferentes actividades cuyas operaciones deben ser registradas y posteriormente monitoreadas. De esta manera, se pueden gestionar los recursos para cumplir a cabalidad con los requisitos establecidos por parte del cliente.

4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

El control de los documentos (versiones, responsables, listas de notificados) se lo realiza a través del procedimiento P-001 Control de Documentos.

Se toma a manera de conveniencia la numeración y codificación de todos los documentos y registros del sistema de gestión de la calidad. En el futuro, si la alta gerencia encuentra formas más eficientes de identificación distintas de la aquí utilizada, se deja a conveniencia en pro de mejorar el sistema de gestión de calidad.

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS

Se utilizará el procedimiento P-002 Control de Registros para establecer y mantener los registros para evidenciar la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de calidad. Este procedimiento define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: M-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: Página 10 de 21

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

El Gerente Propietario de la empresa por medio del procedimiento P-011 Planificación, asegura que la política del sistema de calidad se encuentra documentada, implantada, mantenida y que su difusión a través de toda la organización es exitosa.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Se ha definido el procedimiento P-006 Evaluación de satisfacción del cliente, para determinar las inquietudes y la percepción que los clientes tienen de la empresa.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

Se ha creado el documento M-004 Política y objetivos de calidad, donde se la declara y controla. Ésta se enuncia como sigue:

“La empresa, se fundamenta en la comercialización de vidrio, aluminio y repuestos, buscando satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, comprometiéndose con el desarrollo del talento humano, el medio ambiente, la comunidad y la calidad de los productos, implementando la filosofía de aseguramiento de la calidad.”

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

Los diversos tipos de objetivos de calidad se encuentran documentados, manejados y controlados de acuerdo con el documento M-004 Política y objetivos de calidad.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: M-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: Página 11 de 21

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Gerente Propietario es el responsable del sistema de gestión de calidad. Sus responsabilidades y como tal establece y comunica las responsabilidades de los miembros de la empresa.

Las responsabilidades y empoderamiento de cada uno de los colaboradores de la empresa se encuentran en el documento M-006 Responsabilidades.

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El representante de la alta dirección es el Gerente Propietario, quien puede tiene autoridad suficiente para actuar en los asuntos relacionados con el sistema de gestión de calidad.

El cumplimiento de esta cláusula se encuentra establecido en el procedimiento P-011 Planificación.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

Se utiliza el siguiente sistema de comunicación:

- Reuniones de trabajo
- Comunicaciones vía telefónica

Esto queda establecido en el procedimiento P-022 Comunicación Interna.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: M-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: Página 12 de 21

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

A través del procedimiento P-004 Revisión de la alta Dirección, se hace la dirección el siguiente sistema de comunicación:

- Reuniones de trabajo
- Comunicaciones vía telefónica

Esto queda registrado en el acta F-003 Resultados de la revisión de la alta dirección.

6 RECURSOS HUMANOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La empresa proporciona los recursos adecuados para:

- Cumplir con la política de calidad establecida
- Implantar, mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad

A través del proceso PRO-004 Compras, la empresa gestiona la compra de insumos o la contratación de servicios que se requiera para el normal desempeño.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

La importancia que se debe tener en la manipulación de los materiales de aluminio y vidrio, es vital no sólo para evitar daños en la mercadería antes de entregarla al cliente, sino por la propia integridad de los trabajadores evitando cortes o laceraciones por la falta de conocimiento o capacitación en el uso de medios de protección personal.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: M-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: Página 13 de 21

La empresa cumple con esta cláusula mediante el proceso PRO-006 Recursos Humanos.

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

La empresa mediante el procedimiento P-024 Funciones y Responsabilidades, indica las funciones asignadas a los puestos de trabajo, así como el perfil requerido para los mismos. Las necesidades de formación del personal con respecto de las labores que desempeñan se las consideran en el procedimiento P-025 Evaluación de competencias.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La empresa proporciona y mantiene la infraestructura adecuada para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicio. Se mantiene el control para que el personal cuente con las instalaciones, equipamiento de protección, mobiliario, equipos de cómputo y materiales necesarios.

El mantenimiento de hardware y software se realiza adquiriendo los servicios de técnicos independientes. Mientras que el mantenimiento de los espacios de trabajo son realizados por la persona que hace las tareas de conserjería.

Esta cláusula se cumple utilizando el procedimiento P-013 Gestión de infraestructura y ambiente.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: M-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: Página 14 de 21

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Se tienen instalaciones adecuadas para el trabajo operativo en la manipulación de los productos y repuestos, así como las instalaciones administrativas.

En caso de tener que hacer alguna revisión por detección reactiva o proactiva, la empresa cuenta con el procedimiento P-013 Gestión de infraestructura y ambiente, el cual canaliza a través del supervisor general las acciones necesarias a ser tomadas.

Se recomienda que el representante de la alta dirección esté dispuesto favorablemente ante las sugerencias e iniciativas que pudieran presentarse, pues la cultura organizacional se puede beneficiar de las sugerencias provenientes de trabajadores en general, quienes desean mejorar su entorno laboral. Es muy probable que sean elementos a considerar en el momento de mejorar las condiciones laborales.

7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

La empresa para la planificación de la realización del servicio, ha desarrollado el procedimiento P-011 Planificación, para estar en conformidad con los requisitos.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: M-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: Página 15 de 21

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Debido a la importancia en las medidas y especificaciones del vidrio, aluminio y los repuestos que el cliente solicita, esta cláusula se encuentra definida en los procedimientos P-020 Recepción de especificaciones del producto.

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Puesto que la verificación de los requisitos relacionados con los productos es importante para el cliente, esta cláusula se encuentra definida en el procedimiento P-004 Revisión de pedidos

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Uno de los factores relevantes en la norma es la valoración que el cliente tiene respecto del producto o servicio que se le brinda. En los procesos relacionados con el cliente, la empresa incluye en el procedimiento P-006 Evaluación de la satisfacción del cliente, los temas relacionados con la comunicación, retroalimentación, e información solicitada de los productos.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Debido a la naturaleza comercial de la empresa, de comprar y distribuir planchas de vidrio y aluminio, así como los repuestos, no se realiza diseño de los mismos por parte de la organización. Por lo que esta cláusula queda excluida.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: M-002
--	--	---------------

7.4 COMPRAS

Para la actividad que se relaciona la empresa, la posibilidad de no disponer de mercadería de calidad resultaría contraproducente, por tal motivo, la selección de proveedores que respeten las especificaciones indicadas por los clientes, la verificación de los productos comprados, así como mantenerlos en stock es crucial.

Esta cláusula está contemplada en PRO-006 Proceso de Compras.

7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa planifica la entrega de los productos y prestación del servicio. Esta cláusula se define con el proceso PRO-007 ventas y comercialización, el proceso PRO-009 Distribución y entrega, y el procedimiento P-014 Uso de equipo de protección.

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS

Debido a la naturaleza comercial de la empresa, de comprar y distribuir planchas de vidrio y aluminio, así como los repuestos, todos los productos y procesos pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o mediciones posteriores una vez entregados al cliente. Por lo que esta cláusula queda excluida.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La empresa hace seguimiento de todo el proceso de comercialización de aluminio y vidrio, desde la solicitud del cliente del producto, la recepción de los requerimientos y la entrega y distribución del mismo.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: M-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: Página 17 de 21

Esta cláusula se encuentra contenida en el procedimiento P-016 Identificación y trazabilidad.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Todos los productos que ya son cancelados por el cliente (ya sean solo facturados o facturados y cobrados pero no entregados) se los gestiona a través del procedimiento P-017 Propiedad del cliente.

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

La empresa identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente. Para cumplir con la conformidad de los requisitos en cuanto a la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección, la empresa cuenta con el procedimiento P-018 Preservación del producto.

7.6 CONTROL DE DISPOSITIVOS

Los dispositivos de medición utilizados en la empresa son los metros y cintas métricas, cuya revisión está sujeta al procedimiento P-019 Control de dispositivos para demostrar la conformidad con los requisitos.

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La empresa planea e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: M-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: Página 18 de 21

- a) Demostrar la conformidad del producto
- b) Asegurar la conformidad del sistema de gestión de calidad
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto se encuentra definido en el procedimiento P-009 Mejora continua.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como una de las medidas de desempeño del sistema de gestión de la calidad, la empresa realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. Los métodos para obtener y utilizar dicha información se especifica en el procedimiento P-006 Evaluación del cliente.

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

La empresa realiza a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de Gestión de calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma indicadas en el numeral 2 del presente manual y con los requisitos del sistema de gestión de calidad establecidos en la empresa.
- b) Se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: M-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: Página 19 de 21

Para la conformidad de los requisitos de la norma, se ha desarrollado el proceso PRO-007 Auditoria interna, el cual se encuentra documentado y controlado.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

La empresa aplica los métodos apropiados para el seguimiento mediante el proceso P-008 Medición y análisis.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

La empresa mide y hace seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplan los requisitos del mismo. Esto se lleva a cabo en las etapas apropiadas del proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planeadas de acuerdo con el procedimiento P-008 Medición y análisis de resultados y el procedimiento P-006 Evaluación de satisfacción del cliente.

8.3 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

La empresa se asegura que el producto o servicio que no es conforme con los requisitos, se identifique y controle para prevenir una utilización o entrega no intencionada. Los controles y las responsabilidades relacionadas con los mismos, así como las autorizaciones para tratar los productos no conformes son definidos en el procedimiento P-005 Control de producto no conforme.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La empresa determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de calidad,

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: M-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: Página 20 de 21

Así como para evaluar donde se pueden realizar mejoras continuas del sistema de gestión de calidad. Esto incluye datos generados por las actividades de seguimiento y medición y por cualquier otra fuente pertinente. Esta cláusula está definida en el proceso PRO-010 Medición y análisis.

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

La empresa mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad y queda definido por medio del procedimiento P-009 Mejora continua.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

La empresa toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir nuevamente su ocurrencia. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades. Se ha desarrollado el procedimiento P-010 Acciones correctivas y preventivas, para demostrar la conformidad con las especificaciones.

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

La empresa determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas tomadas son apropiadas para los efectos de los problemas potenciales. Se ha desarrollado el procedimiento P-010 Acciones correctivas y preventivas.

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: M-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: Página 21 de 21

9 PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS

P-001	Procedimiento control de documentos
P-002	Procedimiento control de registros
P-005	Procedimiento control de producto no conforme
P-010	Procedimiento acciones preventivas y correctivas
P-007	Procedimiento de auditorias internas

	EMPRESA DE DISTRIBUCION DE ALUMINIO Y VIDRIO	Código: M-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión: Página 22 de 21

10 MAPA DE PROCESOS

