

MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001



Revisión 03

ÍNDICE Y APROBACIONES

CAPÍTULOS DEL MANUAL	
1.	Presentación <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Informaciones Generales 1.2. Manual de Calidad <ul style="list-style-type: none"> 1.2.1. Objetivo 1.2.2. Alcance
2.	Política de calidad
3.	Términos y Definiciones
4.	Contexto de la Organización <ul style="list-style-type: none"> 4.1. Comprensión de la Organización y su contexto 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3. Determinación del Alcance del SGC 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos
5.	Liderazgo <ul style="list-style-type: none"> 5.1. Liderazgo y compromiso <ul style="list-style-type: none"> 5.1.1. Generalidades 5.1.2. Enfoque al cliente 5.2. Política <ul style="list-style-type: none"> 5.2.1. Establecimiento de la Política de Calidad 5.2.2. Comunicación de la Política de Calidad 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización <ul style="list-style-type: none"> 5.3.1. Representante de la Dirección 5.3.2. Responsabilidades comunes a todos los Jefes 5.3.3. Responsabilidades comunes a todos los colaboradores de la empresa 5.3.4. Responsabilidades comunes a todos los dueños de procesos
6.	Planificación <ul style="list-style-type: none"> 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2. Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos 6.3. Planificación de los cambios
7.	Apoyo <ul style="list-style-type: none"> 7.1. Recursos <ul style="list-style-type: none"> 7.1.1. Generalidades 7.1.2. Personas 7.1.3. Infraestructura 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición <ul style="list-style-type: none"> 7.1.5.1. Generalidades 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones 7.1.6. Conocimiento de la Organización 7.2. Competencia 7.3. Toma de conciencia

CAPÍTULOS DEL MANUAL	
<ul style="list-style-type: none"> 7.4. Comunicación 7.5. Información documentada <ul style="list-style-type: none"> 7.5.1. Control de documentos 7.5.2. Control de registros 	
<ul style="list-style-type: none"> 8. Operación <ul style="list-style-type: none"> 8.1. Planificación y control operacional 8.2. Requisitos para los productos y servicios <ul style="list-style-type: none"> 8.2.1. Comunicación con el cliente 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios 8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios 8.2.4. Cambios de los requisitos para los productos y servicios 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega 8.5.6. Control de los cambios 8.6. Liberación de los productos y servicios 8.7. Control de las salidas no conformes 	
<ul style="list-style-type: none"> 9. Evaluación del desempeño <ul style="list-style-type: none"> 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación <ul style="list-style-type: none"> 9.1.1. Generalidades 9.1.2. Satisfacción del cliente 9.1.3. Análisis y evaluación 9.2. Auditoría interna 9.3. Revisión por la dirección <ul style="list-style-type: none"> 9.3.1. Generalidades 9.3.2. Entradas de la Revisión por la Dirección 9.3.3. Salidas de la Revisión por la Dirección 	
<ul style="list-style-type: none"> 10. Mejora <ul style="list-style-type: none"> 10.1. Generalidades 10.2. No conformidad y acción correctiva 10.3. Mejora continua 	
<ul style="list-style-type: none"> 11. Matriz de procesos <ul style="list-style-type: none"> 11.1. Diagrama de Macro procesos 11.2. Matriz de documentación 	

Revisado y aprobado por:

Ugo Oddone

Director

Descripción de las Modificaciones:	Lo modificado se encuentra subrayado.
Fecha de Vigencia:	17/09/2025

1. PRESENTACIÓN

1.1 INFORMACIONES GENERALES

VGO Ingeniería SA es una empresa que opera desde el año 2.019 en el campo de la electrónica ofertando bienes y prestando servicios de instalación y asistencia técnica, logística y operativa, tanto a empresas o usuarios privados como del sector público, con apoyo de capacitación y entrenamiento en los casos que se requieran. Nuestros servicios son de alcance nacional y concurrimos en el momento en que se requiere cubrir una necesidad, sin limitaciones de tiempo, de acuerdo con la urgencia de atención y disponibilidad en el mercado de los equipos indispensables para una cobertura de calidad.

Dirección: Avenida Boggiani y Pitiantuta. Asunción

Teléfono: +595 21 7283011

Mail: ventas@vgoingenieria.com

Página web: www.vgoingenieria.com

1.2 MANUAL DE CALIDAD

1.2.1 Objetivo

El presente Manual de Calidad establece las directrices generales del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en VGO INGENIERIA; describe la estructura de dicho SGC y como el mismo está referenciado. Ayuda a la ejecución correcta de las tareas asignadas al personal, buscando lograr que en todo momento las actividades, procesos, productos y servicios se realicen con base en el cumplimiento de la Política de Calidad y Objetivos de Calidad dentro de la empresa.

1.2.2 Alcance

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de VGO INGENIERIA, se aplica a:

- "Ventas, Diseño, Instalación y Posventa de Proyectos y Soluciones del Área de Tecnología de la Información y Comunicaciones (TICs), Centros de Datos y Sistemas de CCTV."

En inglés:

- Sales, Design, Installation, and After Sales for Projects and Solutions in the field of Information and Communications Technology (ICT), Data Centers, and CCTV Systems.

1.2.3 Ítems no aplicables

El Sistema de Gestión de Calidad de VGO INGENIERIA, no aplica algunos requisitos de la norma ISO 9001, como se detalla a continuación:

8.5.1 (f) Todos los procesos dentro del alcance del SGC son verificados antes de que el producto sea entregado al Cliente, por lo tanto, la validación de procesos requeridos en este punto de la norma no es aplicable.

2. POLITICA DE CALIDAD

Brindamos soluciones tecnológicas de primer nivel adecuadas a las necesidades específicas de los clientes, asegurando que nuestros servicios aporten valor y mejoren su eficiencia operativa.

Para ello nos comprometemos a:

Comprender y cumplir con los requisitos y expectativas de nuestros clientes.

Fomentar la innovación y la actualización constante en tecnologías, metodologías y herramientas, para ofrecer soluciones que respondan a las tendencias del mercado.

Cumplir con los requisitos legales aplicables.

Promover el desarrollo de competencias en nuestros colaboradores.

Mejorar continuamente nuestro sistema de gestión.

R00

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Acción Correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Acción de Mejora: Acción tomada para mejorar el desempeño de un proceso o un producto, que no constituye una no conformidad ocurrida.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente para obtener evidencia objetiva y evaluarla de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Nota 1: Una Auditoría puede ser interna (de primera parte) o externa (de segunda parte o de tercera parte), y puede ser combinada o conjunta.

Nota 2: Las auditorías internas, denominadas en algunos casos auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la propia organización, para la revisión por la dirección y otros fines internos, y pueden constituir la base para la declaración de conformidad de una organización. La independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidades en la actividad que se audita.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

Nota 1: El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

Cliente: Persona física o jurídica que adquiere productos y/o servicios ofrecidos por la empresa.

Usuarios finales: Personas o entidades que adquieren y utilizan los productos o servicios que proporciona el Cliente.

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada.

Nota 1: Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente o después de una acción correctiva.

Nota 2: Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

Criterios de auditoría: Conjunto de Políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se comparará evidencia objetiva.

Competencia: Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Colaboradores: Personal contratado por VGO INGENIERIA.

Desempeño: Resultado medible.

Nota 1: El desempeño se puede relacionar con hallazgos cuantitativos o cualitativos.

Nota 2: El desempeño se puede relacionar con la gestión de actividades, procesos, productos, servicios, sistemas u organizaciones.

Disposiciones: Acciones tomadas ante no conformidades puntuales del sistema de calidad, orientadas a corregir la no conformidad, pero no necesariamente a eliminar la causa.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Especificación: Documento que establece requisitos.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión de la Calidad: Gestión con respecto a la calidad.

Nota 1: La gestión de la calidad puede incluir el establecimiento de políticas de la calidad y los objetivos de la calidad y los procesos para lograr estos objetivos de la calidad a través de la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad.

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora. Si los criterios de auditoría se seleccionan a partir de requisitos legales o reglamentarios, los hallazgos de auditoría pueden denominarse cumplimiento o no cumplimiento.

Nota 1: Los hallazgos de la auditoría indican conformidad o no conformidad.

Nota 2: Los hallazgos de la auditoría pueden conducir a la identificación de oportunidades para la mejora o el registro de buenas prácticas.

Nota 3: Si los criterios de auditoría se relacionan a partir de requisitos legales o reglamentarios, los hallazgos de auditoría pueden denominarse cumplimiento o no cumplimiento.

Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Nota 1: La información documentada puede estar en cualquier medio y puede provenir de cualquier fuente.

Nota 2: La información documentada puede hacer referencia a:

- El sistema de gestión, incluido los procesos relacionados;
- La información generada para que la organización opere (documentación);
- La evidencia de los resultados alcanzados.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesario para el funcionamiento de una organización.

Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Nota 1: El proceso de establecer objetivos y de encontrar oportunidades para la mejora es un proceso continuo mediante el uso de hallazgos de auditoría y de conclusiones de la auditoría, del análisis de los datos, de las revisiones por la dirección u otros medios, generalmente conduce a una acción correctiva o una acción preventiva.

Mejora de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Nota 1: Los requisitos de la calidad pueden estar relacionados con cualquier aspecto tal como eficacia, la eficiencia o la trazabilidad.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Parte interesada: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Ejemplo: Clientes, propietario, persona de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicato, socios o sociedad en general que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos

Objetivo: Resultado a lograr

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Nota 1: Las entradas de un proceso son generalmente las salidas de otros procesos y las salidas de un proceso son generalmente las entradas de otros procesos.

Nota 2: Dos o más procesos en serie que se interrelacionan e interactúan pueden también considerarse como un proceso.

Nota 3: Los procesos en una organización generalmente se planifican y se realizan bajo condiciones controladas para agregar valor.

Proveedor: Organización que proporciona un producto o un servicio.

Nota 1: Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre.

Nota 1: El efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo. Sin embargo, en esta organización, el riesgo se refiere siempre a un resultado negativo. La posibilidad de un resultado desviado en sentido positivo se denomina "Oportunidad".

Nota 2: Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o probabilidad.

Nota 3: Con frecuencia el riesgo se caracteriza por referencia a eventos potenciales y consecuencias, o una combinación de estos.

Nota 4: Con frecuencia el riesgo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (Incluido cambios en las circunstancias) y la probabilidad asociada a que ocurra.

Nota 5: La palabra "Riesgo" algunas veces se utiliza cuando solo existe la posibilidad de consecuencias negativas.

Requisito: Necesidad o expectativa que esté establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Nota 1: "Generalmente implícita" significa que es habitual o práctica común para la organización y las partes interesadas el que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita.

Nota 2: Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo, en información documentada.

Nota 3: Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente, requisito de la calidad.

Nota 4: Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas o por la propia organización.

Nota 5: Para lograr una alta satisfacción del cliente puede ser necesario cumplir una expectativa de un

cliente incluso si no está declarada ni generalmente implícita, ni es obligatoria.

Requisito legal: Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas del cliente.

Nota 1: Puede que la expectativa del cliente no sea conocida por la organización, o incluso por el propio cliente hasta que el producto o servicio se entregue. Para alcanzar una alta satisfacción del cliente puede ser necesario cumplir una expectativa de un cliente incluso si no está declarada, ni esta generalmente implícita, ni es obligatoria.

Nota 2: Las quejas son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Nota 3: Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el cliente y estos se han cumplido, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Seguimiento: Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

Sistema: Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan

Sistema de Gestión de la Calidad: Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.

Trazabilidad: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

Nota 1: Al considerar un producto o un servicio, la trazabilidad puede estar relacionada con:

- El origen de los materiales y las partes;
- El histórico del proceso; y
- La distribución y localización del producto o servicio después de la entrega.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

El análisis de contexto se realiza en el marco de reuniones de Análisis de Contexto, que se lleva a cabo con el Director, Coordinador del SGC, Jefes de Área. Los resultados son documentados en el documento Análisis de Contexto.

Esta información es tenida en cuenta en:

- La determinación de la Política de Calidad.
- La determinación del Alcance del SGC.
- La determinación de Objetivos de Calidad.
- El análisis de riesgos.

Este análisis de contexto es revisado anualmente en la reunión de revisión por la Dirección.

MISIÓN DEL PROCESO		Analizar el contexto interno y externo, para detectar y gestionar riesgos y oportunidades.		
DUEÑO DEL PROCESO		Coordinador del SGC.		
INICIO	Ejecución de la Reunión		FIN	Elaboración del análisis de contexto
ENTRADA	PROVEEDOR	SALIDA	CLIENTE / PARTE INTERESADA	NECESIDAD DEL CLIENTE / PARTE INTERESADA
Ideas y conceptos presentados por los participantes de la reunión	Participantes de la Reunión	Análisis de Contexto	Director	Información completa y de valor estratégico
INDICADOR / MEDICIÓN / SEGUIMIENTO DEL PROCESO		Seguimiento de las acciones derivadas del análisis de contexto.		
RECURSOS NECESARIOS		Computadora, sala de reuniones, insumos de oficina.		

Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Disposición
Análisis de Contexto	No aplica	Por fecha	Gestión de Calidad	Por fecha	3 años	Archivo Inactivo

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

VGO INGENIERIA determina las partes interesadas que son pertinentes al SGC y sus requisitos, pertinentes al SGC.

Esta información es analizada y forma parte de la Reunión de Análisis de Contexto descrita en el capítulo 4.1 y quedan documentadas en el documento Análisis de Partes Interesadas.

Los Jefes de cada área, en conjunto con un Asesor Legal, investigan e identifican los requisitos legales y reglamentarios, aplicables a los servicios y productos ofrecidos por la Empresa, mantiene archivos digitales conforme lo establecido en el Capítulo 7.5.1 del presente manual (Documento de Origen Externo). Asegura el cumplimiento de todos los requisitos legales y reglamentarios y los socializa con los funcionarios de la empresa.

Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Disposición
Análisis de Partes Interesadas	No aplica	Por fecha	Coordinación de Calidad	Por fecha	3 años	Archivo Inactivo

4.3 Determinación del alcance del SGC

VGO INGENIERIA ha determinado el alcance de su SGC, considerando:

- Las cuestiones externas e internas referidas en el capítulo 4.1.
- Los requisitos de las partes interesadas pertinentes referidos en el apartado 4.2.
- Los productos y servicios de la organización.

Este alcance se detalla en el capítulo 1.2.2 del presente manual.

4.4 SGC y sus procesos

VGO INGENIERIA establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001.

Para ello:

Determina los procesos principales de la organización y los clasifica en: Procesos Estratégicos, Procesos Operativos y Procesos de Soporte.5221

Determina el mapa de procesos de la organización, donde se ilustran las secuencias e interacción entre los dichos procesos ver 11.1.

Analiza:

- El nombre del proceso analizado.
- El dueño del proceso (Principal responsable por el desempeño del proceso). Los otros responsables se determinan en el presente manual o en los respectivos procedimientos.
- La misión del proceso.
- Los elementos de entrada y los proveedores de estos elementos de entrada.
- Los elementos de salida (resultados del proceso) y los clientes a quienes van destinados.
- Otras partes interesadas del proceso.
- Mediciones e Indicadores de desempeño necesarios para asegurar la operación de los procesos.
- Recursos necesarios.

Dicho análisis se encuentra descrito en los Procedimientos y/o en el Manual de Calidad.

Los resultados del análisis de los procesos para la mejora de los mismos se detallan en el apartado 6.1.

En la medida que sea necesario, VGO INGENIERIA mantiene y conserva información documentada para apoyar la operación de sus procesos.

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

El Director de VGO INGENIERIA demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al SGC y asume las responsabilidades que incluye:

- Ser el principal responsable de la conformidad y la eficacia del SGC (Cumplimiento de requisitos y logro de resultados).
- Estableciendo y aprobando la política y los objetivos de la calidad, compatibles con la estrategia y el contexto de la organización.
- Asegurando la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio (operativos) de la organización.
- Promoviendo la toma de conciencia del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurando la disponibilidad de los recursos para la implementación del SGC.
- Comunicando la importancia de la eficacia y la conformidad con los requisitos del SGC.
- Involucrando, dirigiendo, apoyando a las personas para contribuir a los objetivos del SGC.
- Promoviendo la mejora continua.
- Apoyando a otros roles pertinentes de la Dirección para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2 Enfoque al cliente

El Director de VGO INGENIERIA demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente, asegurándose de que:

- Los requisitos del cliente y, los legales y reglamentarios se determinan en el Análisis de Partes Interesadas y en el FL-SGC-02 Lista Maestra de Documentos Externos.
- Los requisitos del cliente se cumplen conforme a los Procedimientos respectivos, ver 11.2.
- Los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y/o la satisfacción del cliente son tratados adecuadamente (Detección de riesgos correspondientes a procesos operativos, estratégicos y de soporte).
- Se busque permanentemente la mejora en la satisfacción del cliente.

5.2 Política de la calidad

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

El Director de VGO INGENIERIA ha establecido la Política de Calidad de la empresa, como se detalla en el capítulo 2.

5.2.2 Comunicación de la política de calidad

Esta Política:

- Está disponible como información documentada.
- Es comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización, a través del medio conveniente (Ejemplo: correos, charlas, carteles).
- Será puesta a disposición a las partes interesadas en las redes sociales de la empresa.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan y se definen en:

- El Organigrama de la empresa.
- El presente manual.
- Procedimientos Operativos (Definen el dueño de cada proceso).
- Las Descripciones de Cargo Ver 11.2. En los casos en que las Descripciones de Cargo den atribución a un Colaborador (Por ejemplo, para la aprobación de documentos), tal atribución es extensible al Jefe Inmediato del cargo y a todos los niveles de jefatura con supervisión directa sobre el funcionario tal como se detalla en el Organigrama.

5.3.1 Responsabilidades comunes a todos los Colaboradores de la empresa

Tendrán las siguientes responsabilidades comunes relativas al Sistema de Calidad:

- Conocer, entender y aplicar la Política de Calidad.
- Tener acceso, conocer, entender y aplicar sus Descripciones de Cargo.
- Tener acceso, conocer, entender y aplicar los procedimientos, instructivos y otros documentos relativos a las tareas que le fueron asignadas.
- Conocer los procesos en los cuales están involucrados, los clientes y necesidades del proceso, los riesgos y los controles a aplicar para controlar los riesgos.
- Informar acerca de los problemas y las oportunidades de mejora relativas a la conformidad, eficacia y/o eficiencia de los procesos, a su supervisor directo, al dueño del proceso y/o directamente al Representante de la Dirección.

5.3.2 Responsabilidades comunes a todos los dueños de procesos

Tendrán las siguientes responsabilidades relativas a los procesos bajo su responsabilidad:

- Asegurar de que los procesos estén dando los resultados previstos.
- Monitorear el desempeño de los procesos a través del análisis de los indicadores.
- Asegurar que los procedimientos contengan la información actualizada, asegurando el análisis de los procesos, necesidades de partes interesadas, y una gestión de los riesgos y oportunidades de los procesos.
- Buscar en forma permanente las oportunidades de mejora de los procesos.

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Al planificar el SGC, VGO INGENIERIA considera el análisis de contexto descrito en el capítulo 4.1 de este manual y las necesidades y expectativas de las partes interesadas del apartado 4.2, y en base a esta información determina los riesgos y oportunidades que son necesarios tratar con el fin de:

- Asegurar que el SGC pueda lograr los resultados previstos.
- Prevenir o reducir efectos indeseados.
- Lograr la mejora continua.

Este análisis de riesgos se realiza en dos niveles:

- Nivel estratégico. En este análisis son tratados los riesgos con respecto a los objetivos generales de la organización.
- Nivel de procesos. En este nivel, son tratados los riesgos con respecto a los procesos.

Las oportunidades son documentadas en la Matriz de Riesgos y Oportunidades (Pestaña Oportunidades) registrando la fuente, descripción de la oportunidad, observaciones, fecha, elaborado por.

Los riesgos son documentados en la Matriz de Riesgos y Oportunidades registrando mínimamente la siguiente información:

- Modo de fallo o Riesgo: De qué forma el proceso puede fallar, impidiendo el resultado previsto o afectando una necesidad del cliente u otra parte interesada.
- Efecto del fallo: Las posibles consecuencias del fallo.
- Control existente: Controles existentes que permiten el control del riesgo.
- Probabilidad: Probabilidad de que la falla ocurra donde.
- Gravedad: Impacto que tiene la falla o evento en caso que ocurra.

		Muy poco probable	Poco probable	Probabilidad media	Alta probabilidad	Certeza de ocurrencia
		1	2	3	4	5
Gravedad muy leve	1	1	2	3	4	5
Gravedad leve	2	2	4	6	8	10
Gravedad media	3	3	6	9	12	15
Grave	4	4	8	12	16	20
Muy grave	5	5	10	15	20	25

El índice de riesgo permitirá la clasificación del riesgo en:

INTERPRETACIÓN:	ACCIÓN REQUERIDA
RIESGO TOLERABLE	No requiere medida de control.
RIESGO MODERADO	Requiere medida de control, si no cuenta con medida de control es necesario implementarla.
RIESGO ALTO	Requiere una acción para reducir el riesgo a moderado o tolerable a la brevedad posible.

El Coordinador del SGC es el responsable de realizar el seguimiento a las acciones para abordar riesgos y oportunidades determinadas en la Matriz de Riesgos y Oportunidades, que podrá ser modificada según necesidad y queda bajo responsabilidad del Coordinador del SGC dicha modificación y socialización de los cambios.

Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Disposición
Matriz de Riesgos y Oportunidades	N.A.	Por fecha de actualización	PC del Coordinador del SGC	Por fecha de actualización	Indefinido	No aplica

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

VGO INGENIERIA ha establecido los objetivos de la calidad para la organización, documentados en la Tabla de Indicadores y Objetivos de Calidad TB-SGC-01.

Los objetivos de la calidad son revisados en la Reunión de Revisión por la Dirección (Ver capítulo 9.3).

El Coordinador del SGC, elabora, juntamente con las áreas pertinentes, un Plan de Acción para el logro de los objetivos de calidad, incluyendo la siguiente información:

- Acción (es) a ser realizadas.
- Objetivo asociado.
- Responsable.
- Fecha de finalización.
- Recursos necesarios.

El Plan de Acción se encuentra en el Registro de Medición de Indicadores.

La fecha de finalización está determinada por la frecuencia de medición de los indicadores, en el cual se analiza la eficacia de las acciones implementadas, y/o según los plazos definidos en el Registro de Medición para las acciones concretas y específicas.

La implementación de los planes y los resultados son evaluados en la reunión de Revisión por la Dirección o en la frecuencia establecida de la medición del indicador.

Cuando los resultados no alcancen los objetivos de calidad definidos en el período de medición correspondiente, el Coordinador del SGC analiza con las áreas a fin de llevar a cabo correcciones y acciones correctivas, por los resultados del periodo analizado, para asegurar la conformidad, por los resultados del período analizado o en la siguiente medición.

6.3 Planificación de los cambios

Cuando la organización determina la necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad, el cambio se lleva a cabo de forma planificada y sistemática conforme lo establecido en el ítem 7.5.1 de este Manual, cuando se traten de cambios menores relacionados a la documentación; caso contrario, el Coordinador del SGC abrirá una acción de mejora (ítem 10.3), considerando:

- El apartado 4.4.
- El propósito (Objetivo) del cambio (en la descripción del hallazgo).
- Medidas para asegurar la integridad del SGC durante el periodo de cambio (definición de las acciones).
- Disponibilidad de recursos.
- Asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7. APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades.

VGO INGENIERIA determina y proporciona los recursos necesarios para el SGC.

7.1.2 Personas.

VGO INGENIERIA determina y proporciona los recursos humanos necesarios para la operación eficaz del SGC y las contrataciones se realizan conforme al procedimiento de Reclutamiento y Selección. (Ver 11.2)

7.1.3 Infraestructura.

VGO INGENIERIA proporciona la infraestructura necesaria para el ejercicio de sus actividades.

VGO INGENIERIA verifica la adecuación de sus recursos materiales e infraestructura, durante el proceso de Revisión por la Dirección (ver 9.3).

El respaldo de datos se realiza conforme al procedimiento Backup y Recuperación de datos (Ver 11.2)

El mantenimiento de la infraestructura edilicia, equipos informáticos y vehículos se realiza conforme al procedimiento Mantenimiento de Infraestructura, equipos y vehiculos (Ver 11.2).

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

VGO INGENIERIA determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

VGO INGENIERIA realiza una encuesta una vez al año a todos los Colaboradores. En dicha encuesta se tiene en cuenta las necesidades o expectativas (pertinentes al SGC) citados en el Análisis de las Partes Interesadas realizado, ver ítem 4.2. El resumen de los resultados de las encuestas es presentado en la Revisión por la Dirección (ver 9.3) y será necesaria la toma de acciones a partir de resultados pocos satisfechos o disconformes con alguna pregunta de acuerdo con la escala a ser utilizada en la encuesta.

Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Disposición
Resumen de Encuestas de Clima Organizacional	No aplica	Por fecha	PC del Director	Por fecha	2 años	Se elimina

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

VGO INGENIERIA determina y proporciona los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o medición para verificar la conformidad de los servicios.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Todos los instrumentos y equipos de medición, utilizados para demostrar la conformidad de los productos con los requisitos especificados, son calibrados/verificados conforme lo establecido en el Procedimiento de Calibración de equipos e instrumentos de medición. Ver 11.2.

7.1.6 Conocimientos de la organización

El conocimiento de la organización se basa principalmente en:

Fuentes internas:

- Documentos desarrollados para el SGC y los resultados de la implementación de estos.
- Materiales de charlas, cursos desarrollados internamente.
- VGO Bookstack

Estos se archivan en la carpeta compartida o VGO Bookstack y son resguardados conforme al ítem 7.5.2 de este Manual (Almacenamiento y protección de los registros, Área de archivo y forma de archivo (Recuperación de los registros)

Fuentes externas:

- Resultados de Auditorías Externas Impositivas bajo custodia del Director y si se trata de Auditorias del SGC bajo custodia del Coordinador del SGC.
- Materiales de cursos externos tomados por los colaboradores.

7.2 Competencia

VGO INGENIERIA asegura la competencia de las personas que realizan trabajos relacionados con el SGC, como se describe en el Procedimiento de Evaluación de la Competencia de los Colaboradores.

7.3 Toma de conciencia

VGO INGENIERIA asegura la toma de conciencia de temas vinculados al SGC tales como Política de Calidad, Objetivos de calidad, contribución del colaborador a la eficacia del Sistema de Calidad, implicancias de no cumplir con los requisitos del SGC.

Esta toma de conciencia será realizada a través de charlas, correos electrónicos y cursos de capacitación (ver 7.2).

7.4 Comunicación

VGO INGENIERIA determina el siguiente Plan de Comunicación Interna y Externa:

Qué comunicar (Tema)	Cuándo	Quién comunica (Responsable)	A quién (Destinatario)	Cómo (medio).
Política y Objetivos de Calidad	Al ingreso, anualmente o cada vez que hay cambios	Coordinador del SGC	Colaboradores	Email, carteles, carpeta de Documentos del SGC
Documentos del SGC	Al ingreso o cada vez que hay cambios	Coordinador del SGC	Colaboradores	Email, carteles, carpeta de Documentos del SGC

Qué comunicar (Tema)	Cuándo	Quién comunica (Responsable)	A quién (Destinatario)	Cómo (medio).
Cambios en normas, leyes	Cada vez que se incluyan nuevas leyes o hayan cambios en las existentes que afecten al SGC	Coordinador del SGC / Jefe del área afectada/ Asesor Legal	Colaboradores involucrados en la aplicación de la norma o ley	Email, cursos de capacitación, carpeta de Registros de Calidad
Resultados del SGC	En reuniones	Coordinador del SGC	Director	Reunión de Revisión por la Dirección
Sugerencias para mejora de procesos	Cada vez que se detecta una oportunidad de mejora	Colaborador	Coordinador del SGC y luego al área responsable	Procedimiento de Mejora Continua – Planilla de Acciones
Contratos o adendas a contratos existentes	Cada vez que sea necesario	Cliente	Jefe Comercial y luego a Jefe de Ingeniería	Cualquier medio elegido por el cliente
Reclamos	Cada vez que surge un problema	Cliente	Cualquier colaborador y luego al Coordinador del SGC	Presencial, correo, llamadas telefónicas, WhatsApp, minutas de reunión Ver Procedimiento de Tratamiento de reclamos y Medición de la Satisfacción del Cliente
Criterios de Habilitación y Evaluación de Proveedores/ Resultados de evaluación periódica	Con la primera compra	Jefe de Administración	Proveedores Críticos	Entrega de una Nota por e-mail, WhatsApp o presencial
Daño, deterioro o extravío de propiedad del cliente o proveedor externo	Cada vez que ocurra	Director	Cliente	Correo electrónico

Otras comunicaciones internas y/o externas se encuentran establecidas en los Procedimientos respectivos.

7.5 Información documentada

La información documentada en VGO INGENIERIA se clasifica en “Documentos controlados” y “Registros de calidad”.

La información documentada del SGC de VGO INGENIERIA incluye:

- a) Manual de la Calidad.
- b) Política de Calidad.
- c) Objetivos de Calidad.
- d) Organigrama.

- e) Procedimientos.
- f) Descripciones de Cargo.
- g) Tablas.
- h) Formularios.
- i) Registros.

7.5.1 Control de documentos

Los documentos son elaborados o modificados por el Coordinador del SGC, u otra persona asignada. Ver Procedimiento Control de Documentos y Registros.

7.5.2 Control de Registros

VGO INGENIERIA establece y mantiene registros que proporcionan evidencia de la conformidad de los requisitos, así como la operación del SGC. Los registros se hallan establecidos en cada uno de los procedimientos o en el presente Manual de Calidad. Ver Procedimiento Control de Documentos y Registros. Los registros almacenados en forma electrónica se preservan según el Procedimiento de Backup y Recuperación de Datos.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

VGO INGENIERIA planifica, implementa y controla los procesos para la prestación del servicio (ver 4.1) y para implementar las acciones derivadas de los riesgos y oportunidades (ver 6.1), conforme lo definido en el presente manual de calidad y en los procedimientos de la empresa, considerando los siguientes aspectos:

- a) Se determinan los requisitos del producto o servicio;
- b) Se establecen los procesos y los criterios de aceptación de los productos y servicios;
- c) Se determinan los recursos necesarios para lograr la conformidad del producto y servicio;
- d) Se establecen los controles necesarios;
- e) Se mantiene la información documentada necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos;

Cuando se planifican cambios en el SGC, se mantiene la integridad de este. Cuando es posible, los documentos son revisados antes de la implementación del cambio. Cuando no es posible revisar los documentos antes del cambio del SGC, el cambio es anunciado y definido mediante reuniones de capacitación, la emisión de documentos temporales, tales como circulares o correo electrónico, que dan los lineamientos básicos del cambio. Los procedimientos son revisados a la brevedad.

VGO INGENIERIA se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados. Ver ítem 8.4 de este Manual.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

La percepción del cliente se detalla en el ítem 9.1.2 de este Manual.

Para los reclamos se procede conforme lo establecido en los procedimientos de Tratamiento de reclamos y Medición de la Satisfacción del Cliente (Ver 11.2)

Todos los procedimientos con que cuenta la empresa para la efectiva comunicación con el cliente se citan en el ítem 11.2 de este Manual.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

El cliente determina los requisitos para los productos y servicios conforme lo establecido en los contratos firmados y especificaciones técnicas anexadas. Ver 11.2 Matriz de Documentación.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Los requisitos de los clientes son identificados, atendidos y revisados según necesidad conforme las actividades que se encuentran definidas en el Procedimiento correspondiente. Ver 11.2 Matriz de Documentación.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

En los procedimientos respectivos (ver 11.2) se establecen los mecanismos de comunicación de los cambios en los requisitos en casos que sean aplicables. Se mantiene información documentada. Ver 11.2 Matriz de Documentación.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1 Generalidades

VGO INGENIERIA establece, implementa y mantiene un proceso de planificación y ejecución de proyectos para el servicio de diseño y desarrollo de proyectos.

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

VGO INGENIERIA cuenta con un procedimiento de Diseño de Proyectos en el que se indica la planificación del diseño y desarrollo. Ver ítem 11.2.

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

Los requisitos necesarios para el diseño se determinan en el procedimiento de Diseño de Proyectos Ver ítem 11.2.

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

En el procedimiento de Diseño de Proyectos ver ítem 11.2 se especifican los controles realizados al diseño y desarrollo del servicio, así como también los registros generados para evidenciar cumplimiento de estos.

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

Las salidas del diseño y desarrollo son los servicios ejecutados, citados en el punto 8.3.1 y se encuentran descritas en el procedimiento correspondiente, ver 11.2, al igual que los registros generados.

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

VGO INGENIERIA realiza cambios en el diseño cuando considera pertinente. Los cambios son identificados como "revisión" y el proceso de actividades cumple los requisitos 8.3.2 a 8.3.5. Esto se encuentra descrito en un procedimiento, ver 11.2.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

VGO INGENIERIA realiza compra de servicios, insumos, herramientas; conforme lo establecido en el Procedimiento de Compras.

Los proveedores son evaluados y seleccionados conforme lo determinado en el Procedimiento Evaluación de Proveedores, ver 11.2.

8.4.2 Tipo y Alcance del Control

Los productos y servicios adquiridos son verificados a la recepción o bien al finalizar cada servicio, con relación a los requisitos establecidos en cada documento de compra o su equivalente. Ver procedimiento respectivo 11.2.

8.4.3 Información para los proveedores externos

Las compras de productos o servicios son verificadas antes de comunicar al proveedor a través de los medios correspondientes.

Se comunica al proveedor los requisitos técnicos del servicio a comprar, la competencia requerida para las personas que realizan el servicio dentro del control de la organización y los mecanismos de control aplicables. Ver Procedimiento respectivo (ver 11.2).

A los proveedores considerados críticos (ver definición de proveedor crítico en el Procedimiento de Evaluación de Proveedores) se les entrega (mail, mensaje o copia física) una Información para proveedores externos, indicando los criterios que se tiene en cuenta para habilitar y evaluar a cada proveedor crítico, como así también la comunicación de los resultados de la evaluación anual. El Responsable de la entrega de dicho documento es el Jefe de Administración.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la Producción y de la provisión del servicio

La producción y prestación del servicio, incluyendo el control de la prestación del servicio, actividades posteriores a la entrega y el control de los cambios están descriptas en los procedimientos correspondientes. Ver 11.2.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

La identificación y trazabilidad del proyecto se realiza asignado nombre al mismo por el cual es posible llegar a los cronogramas, presupuesto, contratos, facturas.

Se conserva información del proyecto en el sistema informático Odoo , en la herramienta Kanban y en la carpeta de cada cliente.

En el Instructivo de Gestión de Carpeta para clientes se encuentra detallado los datos que deben ser archivados por proyecto.

Con relación al estado de los proyectos, los mismos se puede verificar en la herramienta Kanban.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

VGO INGENIERIA se asegura de adoptar los mecanismos adecuados para preservar la propiedad del Cliente, mientras se encuentre realizando las actividades (ejemplo: instalaciones o equipos de los clientes)

En caso de resguardar o manipular propiedad del Cliente, la segrega y protege, para evitar deterioros o pérdidas de este. En caso de que, de cualquier manera, la propiedad del Cliente se dañe, extravíe o de algún otro modo se considere no apto para su uso, el Director o colaborador designado comunica al Cliente y conserva información documentada de lo ocurrido.

8.5.4 Preservación

VGO INGENIERIA establece medidas para preservar los equipos y materiales garantizando su adecuación para el servicio que se prestará con los mismos.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

VGO INGENIERIA realiza seguimiento a los reclamos de acuerdo con los Procedimientos de Tratamiento de reclamos y Medición de Satisfacción de Clientes.

8.5.6 Control de los cambios

Cuando exista la necesidad de realizar cambios en la operación de ejecución de los servicios, VGO INGENIERIA se asegura de tomar las medidas necesarias para que se logre la conformidad de los servicios.

El control de cambios se realiza conforme a lo indicado en los procedimientos correspondientes, ver 11.2.

8.6 Liberación de los productos y servicios.

La liberación de los servicios se realiza según lo descripto en los procedimientos correspondientes. Ver 11.2.

8.7 Control de las salidas no conformes

Cuando se detecta una no conformidad en el servicio, ya sea por una detección interna o por realizada por el cliente, se procede conforme a los procedimientos correspondientes, ver ítem 11.2.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

VGO INGENIERIA ha definido las siguientes mediciones:

- a) Medición y seguimiento de los procesos, conforme lo definido en los Procedimientos respectivos (ver 11.2).
- b) Medición de la satisfacción del cliente, ver 9.1.2.
- c) Medición de Indicadores, según Indicadores y Objetivos de Calidad TB-SGC-01. Ver ítem 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.
- d) Medición de conformidad de procesos, a través de auditorías internas, ver 9.2.

Se conservan registros de todas las mediciones.

Nombre del Registro	Código	Identificación	Área de Archivo	Forma de Archivo	Tiempo de Retención	Disposición
Registro de Medición de Indicadores	N.A	Por nombre del archivo	PC del Coordinador del SGC	Por nombre del archivo	Indeterminado	No Aplica

9.1.2 Satisfacción del cliente

VGO INGENIERIA implementa metodologías para medición de la satisfacción de sus clientes. Ver Procedimiento de Tratamiento de reclamos y Medición de la Satisfacción del Cliente.

9.1.3 Análisis y Evaluación

VGO INGENIERIA realiza el análisis y evaluación de sus mecanismos de Seguimiento y medición en ocasión de la Revisión por la Dirección, ver 9.3.

9.2 Auditoría interna

VGO INGENIERIA realiza auditorías, que lleva a cabo a intervalos planificados, para verificar el grado de implementación y la eficacia del SGC, conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001 y los documentos del SGC correspondientes. Ver Procedimiento de Auditoría Interna del SGC.

9.3 Revisión por la Dirección

9.3.1 Generalidades

La Jefes de área junto con el Director revisan en forma anual el SGC, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Ver Procedimiento de Revisión por la Dirección.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

El Coordinador del SGC prepara la información pertinente para la revisión por la dirección. Ver Procedimiento de Revisión por la Dirección.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las determinaciones tomadas en la reunión de revisión por la dirección son documentadas en un Acta y remitidas a los participantes de la reunión. Ver Procedimiento de Revisión por la Dirección.

10. MEJORA

10.1 Generalidades

VGO INGENIERIA determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias, incluyendo la mejora de procesos y del SGC.

10.2 No conformidad y acción correctiva

VGO INGENIERIA toma acciones para tratar las no conformidades, corregirlas y cuando sea pertinente, tomar las acciones correctivas requeridas para prevenir que vuelvan a ocurrir. Ver Procedimiento de Mejora continua.

10.3 Mejora Continua

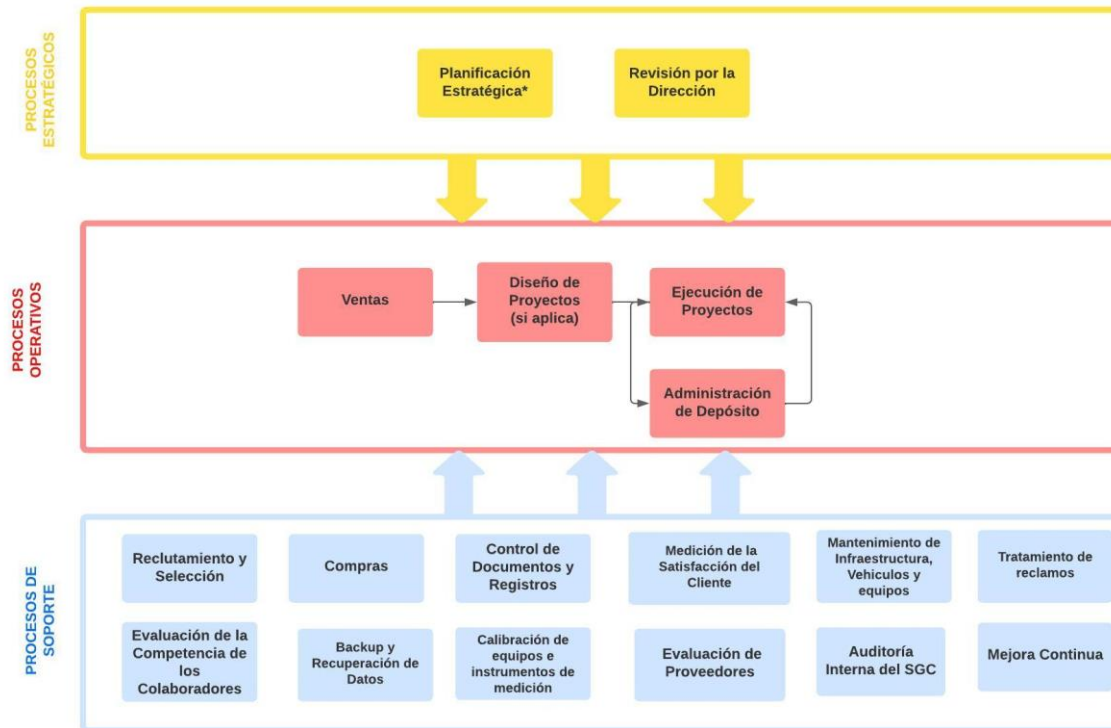
VGO INGENIERIA analiza las oportunidades de mejora del SGC en el marco de la Revisión por la Dirección. Ver 9.3.

En cualquier momento, los colaboradores pueden detectar oportunidades de mejora y las mismas son analizadas y en caso aplicable se realiza el seguimiento conforme al Procedimiento de Mejora continua.

11. MATRIZ DE PROCESOS

11.1 Diagrama de Procesos de VGO INGENIERIA

*Procesos incluidos en este Manual de Calidad.



11.2 Matriz de la documentación

ITEMS	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001	DOCUMENTACIÓN
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad Procedimientos
5.1	Liderazgo y compromiso	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad
5.1.1.	Generalidades	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad
5.1.2	Enfoque al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad
5.2	Política de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad Política de Calidad
5.2.1	Establecimiento de la política de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad
5.2.2	Comunicación de la política de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad Organigrama Descripciones de Cargo Procedimientos
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad Matriz de Riesgos y Oportunidades
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad Tabla de Indicadores y Objetivos de Calidad Registro de Medición de Indicadores
6.3	Planificación de los cambios	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad
7.1	Recursos	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad
7.1.1	Generalidades	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad
7.1.2	Personas	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad Procedimiento de Reclutamiento y Selección
7.1.3	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> Manual de Calidad Procedimiento de Backup y Recuperación de Datos

ITEMS	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001	DOCUMENTACIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Mantenimiento de Infraestructura, Equipos, Vehículos
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Procedimiento de Calibración de Instrumentos y Equipos de Medición
7.1.5.1	Generalidades	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Procedimiento de Calibración de Instrumentos y Equipos de Medición
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Procedimiento de Calibración de Instrumentos y Equipos de Medición
7.1.6	Conocimientos de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad
7.2	Competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Evaluación de Competencia de los Colaboradores • Procedimiento de Reclutamiento y Selección
7.3	Toma de conciencia	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad
7.4	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad
7.5	Información documentada	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Procedimiento de Control de Documentos y Registros • Procedimiento de Backup y Recuperación de Datos
7.5.1	Generalidades	
7.5.2	Creación y actualización	
7.5.3	Control de la información documentada	
8.1	Planificación y control operacional	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Procedimiento de Ejecución de Proyectos
8.2	Requisitos para los productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Procedimiento de Ventas
8.2.1	Comunicación con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Procedimientos de Ventas • Procedimiento de Medición de la Satisfacción del cliente • Procedimiento de Tratamiento

ITEMS	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001	DOCUMENTACIÓN
		de reclamos
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Procedimientos de Ventas • Procedimiento de Diseño de Proyectos • Procedimiento de Tratamiento de reclamos • Procedimiento Medición de la Satisfacción del cliente
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Procedimientos de Ventas • Procedimiento de Diseño Proyectos • Procedimiento de Tratamiento de reclamos • Procedimiento Medición de la Satisfacción del cliente
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Procedimientos de Ventas • Procedimiento de Diseño de Proyectos • Procedimiento de Ejecución de Proyectos
8.3	Diseño y Desarrollo de los productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Diseño de Proyectos
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Procedimiento de Compras • Procedimiento de Evaluación de Proveedores
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	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Procedimiento de Ejecución de Proyectos • Manual de Calidad • Procedimiento de Administración de Depósito • Procedimiento de Ejecución de Proyectos • Manual de Calidad
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	
8.5.2	Identificación y trazabilidad	
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	
8.5.4	Preservación	
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	

ITEMS	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001	DOCUMENTACIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Tratamiento de reclamos • Procedimiento Medición de la Satisfacción del cliente
8.5.6	Control de los cambios	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Procedimiento de Administración de Depósito • Procedimiento de Ejecución de Proyectos
8.6	Liberación de los productos y servicios	
8.7	Control de las salidas no conformes	
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Tabla de Indicadores y Objetivos de Calidad
9.1.1	Generalidades	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Procedimiento Medición de la Satisfacción del cliente • Procedimiento de Tratamiento de reclamos
9.1.2	Satisfacción del cliente	
9.1.3	Análisis y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad
9.2	Auditoría interna	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Procedimiento de Auditoría Interna del SGC
9.3	Revisión por la dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Procedimiento de Revisión por la Dirección
9.3.1	Generalidades	
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección	
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección	
10.1	Generalidades	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Procedimiento de Mejora continua
10.2	No conformidad y acción correctiva	
10.3	Mejora continua	