

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

**Commented [9A1]:** Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [ ].

## MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

**Commented [9A2]:** Si quieres encontrar más información sobre producción y provisión de servicios, consulta:

- artículo: The future of the Quality Manual in ISO 9001:2015 <http://advisera.com/9001academy/knowledgebase/the-future-of-the-quality-manual-in-iso-90012015/>
- curso online gratuito: ISO 9001 Foundations Course <http://training.advisera.com/course/iso-90012015-foundations-course/>
- curso online gratuito: ISO 14001:2015 Foundations Course <http://training.advisera.com/course/iso-14001-foundations-course/>

**Commented [9A3]:** Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [ ].

Código:	
Versión:	0.1
Creado por:	
Aprobado por:	
Fecha de la versión:	
Firma:	

### Lista de distribución

**Commented [9A4]:** Esto es necesario solamente si el documento se encuentra en formato papel; en caso contrario, se debe eliminar este cuadro.

Copia Nro.	Distribuida a	Fecha	Firma	Devuelta	
				Fecha	Firma

## Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
	0.1	9001Academy	Descripción básica del documento

## Tabla de contenido

<b>1. ACERCA LA ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>4</b>
1.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	4
<b>2. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS .....</b>	<b>4</b>
<b>3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....</b>	<b>4</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>4</b>
4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO .....	4
4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS .....	4
4.3. DETERMINAR EL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO .....	5
4.4. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO Y SUS PROCESOS .....	5
<b>5. LIDERAZGO.....</b>	<b>6</b>
5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO .....	6
5.1.1. <i>General</i> .....	6
5.1.2. <i>Enfoque basado en cliente</i> .....	6
5.2. POLÍTICAS DEL SGI.....	6
5.3. ROLES ORGANIZACIONES Y RESPONSABILIDADES .....	6
<b>6. PLANIFICACIÓN .....</b>	<b>6</b>
6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....	6
6.1.1. <i>General</i> .....	7
6.1.2. <i>Aspectos ambientales</i> .....	7
6.1.3. <i>Obligaciones de cumplimiento</i> .....	7
6.2. OBJETIVOS DEL SGI Y PLANES PARA CONSEGUIRLOS .....	7
6.3. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS .....	8
<b>7. RECURSOS.....</b>	<b>8</b>
7.1. RECURSOS.....	8

7.2.	COMPETENCIA .....	8
7.3.	CONCIENCIACIÓN.....	8
7.4.	COMUNICACIÓN.....	9
<b>8.</b>	<b>OPERACIÓN .....</b>	<b>9</b>
8.1.	CONTROL Y PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	9
8.2.	REQUERIMIENTOS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	9
8.3.	DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	9
8.4.	CONTROL DE PROCESOS PROPORCIONADOS EXTERNAMENTE, PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	9
8.5.	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO .....	9
8.6.	LANZAMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	10
8.7.	CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES .....	10
8.8.	PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS .....	10
<b>9.</b>	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....</b>	<b>10</b>
9.1.	MONITORIZACIÓN, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN .....	10
9.1.1.	<i>General.....</i>	<i>10</i>
9.1.2.	<i>Satisfacción del cliente.....</i>	<i>11</i>
9.1.3.	<i>Análisis y evaluación de cumplimiento .....</i>	<i>11</i>
9.2.	AUDITORÍA INTERNA.....	11
9.3.	REVISIÓN POR DIRECCIÓN .....	11
<b>10.</b>	<b>MEJORA .....</b>	<b>11</b>
10.1.	GENERAL .....	11
10.2.	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA .....	12
10.3.	MEJORA CONTINUA.....	12

## 1. Acerca la organización

### 1.1. Estructura organizacional

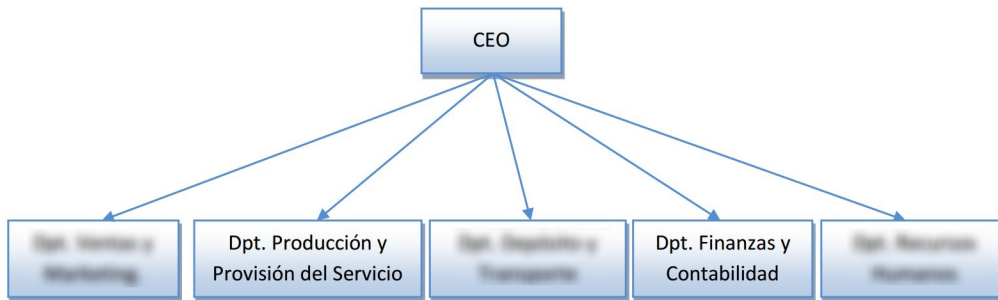


Figura 1: Diagrama organizacional

**Commented [9A5]:** Adaptar a las necesidades de la organización.

## 2. Objetivo, alcance y usuarios

El Manual del Sistema de Gestión Integrado documenta el sistema de gestión de [nombre de la organización] y demuestra la capacidad de [nombre de la organización] para proveer continuamente productos y servicios que respondan a requerimientos de los clientes y partes interesadas cumpliendo con los requisitos de ISO 9001 e ISO 14001.

**Commented [9A6]:** Si el Sistema de Gestión de Calidad aplica sólo a una parte de la organización, nombre esa parte de la organización.

## 3. Términos y definiciones

Para el propósito de este Manual de Sistema de Gestión Integrado, [nombre de la organización] referencia a los términos y definiciones que figuran en el documento "Vocabulario y Fundamentos de Sistemas de Gestión de Calidad" de la ISO 9000:2015, y las definiciones que figuran en "Sistemas de Gestión Ambiental – Requerimientos con guía para uso" de la ISO 14001:2015.

Se aplica la última revisión de este documento.

## 4. Contexto de la organización

### 4.1. Comprensión de la organización y su contexto

[Nombre de la organización] considera el contexto de la organización de acuerdo con **Procedimiento para Determinar el Contexto y las Partes Interesadas**.

### 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

[nombre de la organización]

[Nombre de la organización] ha determinado las partes interesadas y sus necesidades e expectativas de acuerdo con **Procedimiento para Determinar el Contexto y las Partes Interesadas** y listadas en **Lista de Partes Interesadas**.

#### 4.3. Determinar el alcance del Sistema de Gestión Integrado

[Nombre de la organización] ha determinado las limitaciones y la aplicabilidad del Sistema de Gestión Integrado en **Alcance del Sistema de Gestión Integrado**.

#### 4.4. Sistema de Gestión Integrado y sus procesos

[Nombre de la organización] ha establecido e implementado el SGI, que es mantenido y mejorado continuamente según los requisitos de la ISO 9001:2015 y la ISO 14001:2015-2015 incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones.

[Nombre de la organización] determina los procesos necesarios para el SGI y su aplicación a través de la organización.

[Nombre de la organización] ha determinado las entradas y salidas deseadas de los procesos, los recursos y las actividades necesarias para la operación eficaz y el control de estos procesos, así como los recursos necesarios y las responsabilidades y las autoridades para procesos en el **Plan de Calidad**. Las secuencias e interacciones entre los procesos se describen en la Figura 2: Mapa de procesos.

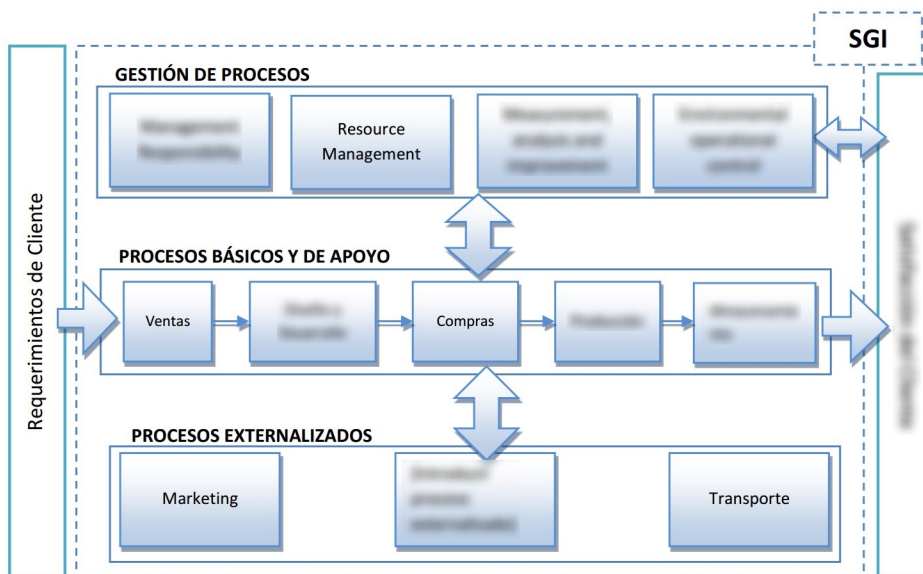


Figura 2: Mapa de Procesos

Durante la revisión por dirección, alta dirección de [nombre de la organización] evalúa los procesos y toma las acciones necesarias para garantizar que los procesos alcanzan los resultados previstos y mejora los procesos y el SGI.

## 5. Liderazgo

### 5.1. Liderazgo y compromiso

#### 5.1.1. General

La alta dirección de [nombre de la organización] tiene la responsabilidad de la eficacia del SGI y proporciona los recursos para asegurarse de que la **Política de Calidad**, la **Política Ambiental** y **Objetivos del SGI** son compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización.

La alta dirección asegura que los requisitos del SGI se integran en los procesos de negocio de [nombre de la organización], y que el SGI está logrando los resultados previstos.

La alta dirección comunica la importancia de un SGI eficaz, promueve la mejora continua, un enfoque de procesos, un pensamiento basado en riesgos, la protección ambiental, y prácticas éticas de gestión para demostrar el liderazgo en sus áreas de responsabilidad.

#### 5.1.2. Enfoque basado en cliente

La alta dirección de [nombre de la organización] demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque basado en cliente garantizando:

- que los requerimientos de cliente, legales y regulatorios son definidos, entendidos y consistentemente cumplidos
- los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de productos y servicios y a la capacidad de mejorar la satisfacción del cliente son determinados y abordados
- se mantiene el foco en mejorar la satisfacción del cliente

### 5.2. Políticas del SGI

[Nombre de la organización] ha definido la **Política de Calidad** y la **Política Ambiental** como documentos operativos y los pone a disposición de los empleados y el público.

Las políticas representan el marco para la planificación y la mejora del SGI, el alcance general y los objetivos específicos del sistema de gestión integrado.

### 5.3. Roles organizaciones y responsabilidades

Las responsabilidades y las autoridades para los roles relevantes las asigna la alta dirección, y las comunica dentro de [nombre de la organización]. La alta dirección asigna roles y responsabilidades para asegurar que el SGI se ajuste a la ISO 9001:2015 y la ISO 14001:2015, y informa sobre el desempeño del SGI, incluyendo la el desempeño de la calidad y el ambiental, a la alta dirección.

## 6. Planificación

### 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

### 6.1.1. General

Durante la planificación del SGI, [nombre de la organización] considera el contexto de la organización, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y el alcance del SGI.

[nombre de la organización] determina los riesgos y oportunidades relacionados con la capacidad de asegurar que el SGI pueda alcanzar los resultados previstos, mejorar los resultados deseados, prevenir o reducir los efectos no deseados, no compatible con el contexto de la organización y pueda alcanzar la mejora continua.

Los riesgos y oportunidades relacionadas con el SGI se abordan según el **Procedimiento para Abordar Riesgos y Oportunidades**.

### 6.1.2. Aspectos ambientales

[Nombre de la organización] realiza la identificación de aspectos ambientales en el ámbito del SGI y evalúa su importancia o su potencial significativo. El proceso de identificación de aspectos ambientales y evaluación de su impacto proporciona la identificación de las actividades de todos los procesos que pueden tener un impacto negativo, incluyendo la consideración de las situaciones que se desvían de las operaciones normales del negocio, así como casos de emergencias y accidentes. Un resultado de identificación de aspectos ambientales y evaluación de su impacto se describe en el **Procedimiento para la Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales**.

### 6.1.3. Obligaciones de cumplimiento

De acuerdo con la naturaleza de sus actividades comerciales, [nombre de la organización] cumple con una serie de requisitos exigidos por los legisladores y otras partes interesadas, relativos a la protección del medio ambiente.

El proceso de identificación y evaluación periódica del cumplimiento de estos requisitos se describe en el **Procedimiento para Determinar el Contexto de la Organización y las Partes Interesadas**.

## 6.2. Objetivos del SGI y planes para conseguirlos

[cargo] define continuamente objetivos de calidad y ambientales integrados para las funciones relevantes y niveles dentro de la organización, los aligeros son mantenidos por [cargo] en el contexto de la planificación y revisión y la revisión por dirección.

Los objetivos SGI son consistentes con la Política Ambiental y la Política de Calidad y son descritos para todos los niveles y funciones en [nombre de la organización], teniendo en cuenta las necesidades específicas, la relevancia para la conformidad de productos y servicios, y la mejora de la satisfacción del cliente.

Los planes para lograr el objetivo se hacen para cada objetivo de calidad definido.

Las actividades de los planes para lograr los objetivos de calidad, las responsabilidades, los plazos y recursos para la realización de los aligeros, se definen y se documentan en **Aligeros del SGI**. La realización de los planes se revisa regularmente por [cargo] para de este manera supervisar la

realización e incluir situaciones nuevas o modificadas, o como mínimo durante la revisión por dirección.

### 6.3. Planificación de cambios

Cuando la organización determina la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión Integrado, [cargo] asume la responsabilidad de llevarlos a cabo de manera planificada.

[organización] planifica cambios en el SGI teniendo en cuenta el propósito de los cambios y las potenciales consecuencias, la integridad del SGI, y la asignación o modificación de las responsabilidades y autoridades.

## 7. Recursos

### 7.1. Recursos

[nombre de la organización] determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado.

### 7.2. Competencia

[Nombre de la organización] dispone del personal necesario con los conocimientos necesarios y habilidades, la infraestructura organizacional, y los recursos financieros para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGI.

En los casos en los que se considere necesario y justificado, [nombre de la organización] contratará personal externo competente y organizaciones de apoyo relevantes para la realización de actividades para las que la organización no dispone de recursos suficientes.

Los responsables son responsables de identificar necesidades y de llevar a cabo sesiones de formación profesional a los empleados que realizan actividades que pueden tener un impacto significativo sobre la calidad del producto, servicio, la satisfacción del cliente y el desempeño ambiental.

Cada responsable de una parte de la organización /propietario de proceso es responsable de la adecuada competencia de sus trabajadores, sobre la base de educación, formación o experiencia laboral, conforme a los requisitos de su trabajo.

El método de asegurar las competencias necesarias para los roles, responsabilidades y autoridades para la implementación y las actividades de control dentro del SGI se establece conforme al Procedimiento para la Competencia, Capacitación y Concienciación. El representante de Dirección mantiene registros de la formación completada y la eficacia de la formación.

### 7.3. Concienciación



[nombre de la organización]

[nombre de la organización] asegura que las personas trabajando bajo su control son conscientes de la Política de Calidad y la Política Ambiental, los objetivos relevantes del SGI, su contribución a la efectividad del SGI y las consecuencias de la no conformidad con los requisitos del SGI.

#### 7.4. Comunicación

[nombre de la organización] utiliza diferentes formas y métodos de comunicación interna y externa, así como para la comunicación con los legisladores y otras partes interesadas legítimas, todo de acuerdo al **Procedimiento de comunicación**.

El SGI tiene la intención para eventualmente comunicar información confidencial y datos del ámbito de aplicación del SGI a las partes externas.

Información documentada

La información documentada es creada, actualizada, distribuida y almacenada de acuerdo al

**Procedimiento para el Control de Documentos y Registros** de acuerdo a los requerimientos del estándar y las prácticas de la organización.

**Commented [9A7]:** La información documentada incluye políticas, procedimientos, instrucciones técnicas, registros, etc.

### 8. Operación

#### 8.1. Control y planificación organizacional

[cargo] es responsable de la planificación y desarrollo de los procesos necesarios para la realización del producto de acuerdo con el **Procedimiento para Producción y Provisión de Servicios**.

Los controles operacionales ambientales se definen en adecuados procedimientos de procesos.

**Commented [9A8]:** Si está utilizando alguno de los procedimientos de proceso se refiere a guías utilizadas para el control operacional de los aspectos ambientales significativos en el proceso.

#### 8.2. Requerimientos para productos y servicios

La comunicación con los clientes, el proceso de determinar y revisar los requisitos relacionados con los productos y servicios, y los cambios en los requisitos para productos y servicios, se define en el **Procedimiento de Ventas**.

**Commented [9A9]:** Por ejemplo, cada uno de los procedimientos de proceso se refiere a guías utilizadas para el control operacional de los aspectos ambientales significativos en el proceso.

#### 8.3. Diseño y desarrollo de productos y servicios

[cargo] designa a las personas responsables de la planificación, realización y gestión del diseño y desarrollo del producto y la gestión de proyectos, de acuerdo al **Procedimiento para Diseño y Desarrollo**.

#### 8.4. Control de procesos proporcionados externamente, productos y servicios

Documentando un método adecuado para la evaluación y selección de proveedores, [nombre de la organización] asegura que el producto entregado cumple con las peticiones de compra especificadas de acuerdo al **Procedimiento para Compras y Evaluación de Proveedores**.

#### 8.5. Producción y provisión del servicio

[nombre de la organización]

[Nombre de la organización] define las actividades para planificar y ejecutar el proceso de realización del producto bajo condiciones controladas, con el fin de asegurar una completa capacidad del proceso y para prevenir la ocurrencia de no conformidades. Al mismo tiempo, se proporcionan todos los recursos necesarios para la ejecución de estos procesos según el **Procedimiento para Producción y Provisión de Servicios** y el **Procedimiento para Depósito**.

## 8.6. Lanzamiento de productos y servicios

La organización ha implementado disposiciones prácticas, en los etapas correspondientes, para verificar que se cumplen los requisitos del producto y del servicio, según el **Procedimiento para Producción y Provisión de Servicios**.

## 8.7. Control de productos no conformes

La organización asegura que los productos que no se ajustan a sus necesidades se identifiquen y se controlan para prevenir su uso no intencionado o envío, según el **Procedimiento para la Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas**.

## 8.8. Preparación y respuesta ante emergencias

[nombre de la organización], con el fin de identificar, prevenir y mitigar los efectos negativos sobre el medio ambiente, según el **Procedimiento de Preparación y Respuesta ante Emergencias**, y las directivas incluidas como apéndice en el procedimiento, describe las actividades y las responsabilidades a la hora de tratar con situaciones de potencial peligro, teniendo en cuenta la probabilidad de su ocurrencia y la gravedad de las consecuencias ambientales que pueden ocurrir.

A la hora de definir los programas de capacitación y su implementación, se tiene en cuenta la capacitación de los empleados para la prevención y corrección de situaciones de riesgo.

[Nombre de la organización] mantiene el equipamiento adecuado necesario para la prevención y respuesta en caso de una situación peligrosa.

# 9. Evaluación del desempeño

## 9.1. Monitorización, medición, análisis y evaluación

### 9.1.1. General

[alta dirección] y los propietarios del proceso en [nombre de la organización] definen lo que se controla y mide, así como los métodos y planes de seguimiento y medición. Los resultados del seguimiento y la medición se evalúan en los niveles adecuados, y las funciones en la organización y la alta dirección evaluarán el desempeño del SGI durante la revisión por dirección.

Las actividades de medición de los aspectos ambientales significativos que son reguladas y descritas por legislación son realizadas por mediciones externas, las cuales, de acuerdo al plan de monitorización, son llevadas a cabo por una institución autorizada.

**Commented [9A10]:** Las mediciones que son necesarias, pero que no son reguladas por legislación, como las mediciones de emisiones de materias peligrosas de residuos, etc.

**Commented [9A11]:** Adaptar a las necesidades de la organización.

[nombre de la organización]

---

Si se utiliza equipamiento para medición y monitoreo interno, será calibrado y registrado en el **Registro de Calibración de Equipamiento**.

### 9.1.2. Satisfacción del cliente

[Nombre de la organización] controla las percepciones de los clientes del grado en que sus necesidades y expectativas se han cumplido de acuerdo al **Procedimiento para medición de Satisfacción del Cliente**.

### 9.1.3. Análisis y evaluación de cumplimiento

[Nombre de la organización] analiza y evalúa los datos y la información derivada del monitoreo y medición.

Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- conformidad de los productos y servicios;
- el grado de satisfacción del cliente;
- el rendimiento y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad;
- Si la planificación se ha implementado con eficacia;
- la efectividad de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- el desempeño de los procedimientos internos;
- la necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad.

Una actividad de evaluación del cumplimiento legal y otros requisitos, que la organización haya acordado, se lleva a cabo periódicamente. [Nombre de la organización] mantiene y mantiene registros adecuados o referencias a la alta dirección sobre la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos que la organización haya acordado, que se regula según el **Procedimiento para Determinar el Contexto y las Partes Interesadas**.

## 9.2. Auditoría interna

[Nombre de la organización] lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para demostrar la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión Integrado según el **Procedimiento para Auditoría Interna**.

## 9.3. Revisión por dirección

[Nombre de la organización] de [Nombre de la organización] lleva a cabo revisiones regulares del SGI, por lo menos una vez al año, según el **Procedimiento para la Revisión por Dirección**.

# 10. Mejora

## 10.1. General

[Nombre de la organización] determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del cliente.

[nombre de la organización]

---

Esto incluye:

- mejorar productos y servicios para cumplir con los requisitos, así como abordar futuras necesidades y oportunidades;
- corregir procesos, o reducir efectos no deseados;
- Mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión Integrado.

### 10.2. No conformidad y acción correctiva

[Nombre de la organización] maneja las no conformidades para controlar y corregir y afrontar las consecuencias, según el **Procedimiento para la Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas**.

[Nombre de la organización] ha establecido un sistema de acción correctiva para investigar y documentar la causa raíz y las acciones para corregir la no conformidad reportada por el proveedor, internamente, o por el cliente. Las acciones correctivas son asignadas a un individuo responsable y se realizan a través de un número, y se completan según la fecha prevista, de acuerdo con el

**Procedimiento para la Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas**.

### 10.3. Mejora continua

[Nombre de la organización] mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión Integrado.

La organización considera los resultados de análisis y mediciones, y los resultados de la revisión por dirección, para determinar si hay necesidades o posibilidades de abordarlos como parte de la mejora continua.