

Política de la calidad: modelos para cuatro sectores · declaración de compromiso · plantilla de organigrama

Cada modelo contiene los cuatro contenidos obligatorios del cap. 5.2.1. Reescribalo con sus propias palabras: el auditor les pregunta a sus colaboradores por ella.

Contenido obligatorio 5.2.1	Se reconoce en
a) Apropiaada al propósito y contexto	Primera frase: qué hace usted y para quién
b) Marco para los objetivos de la calidad	Segunda frase: con qué quiere que lo midan
c) Compromiso de cumplir los requisitos	Tercera frase: clientes, leyes, normas
d) Compromiso de mejora continua	Última frase

Modelo · Manufactura

Fabricamos piezas unitarias y series cortas para la industria metalmecánica – con medidas exactas, a tiempo y a un precio justo. Cumplir las fechas de entrega es nuestra promesa más importante; lo medimos cada mes. Cumplimos los requisitos de nuestros clientes y la legislación y normas aplicables. Aprovechamos los errores para mejorar nuestros procesos y desarrollamos continuamente nuestro sistema de gestión de la calidad.

Modelo · Servicios de TI

Mantenemos funcionando la TI de pequeñas y medianas empresas – disponibles, confiables y claros. La respuesta rápida y la seguridad de los datos de nuestros clientes son la medida de nuestro trabajo. Cumplimos los requisitos de nuestros clientes, las especificaciones de los fabricantes y la legislación aplicable, en especial en protección de datos. Mejoramos continuamente nuestros servicios y nuestro sistema de gestión de la calidad.

Modelo · Comercio

Entregamos a nuestros clientes el producto correcto en el momento correcto – con asesoría competente y proveedores confiables. La disponibilidad y la entrega sin errores son nuestros objetivos principales. Cumplimos los requisitos de nuestros clientes y la legislación aplicable. Seleccionamos a nuestros proveedores con cuidado y los evaluamos periódicamente; mejoramos continuamente nuestro sistema de gestión de la calidad.

Modelo · Servicios a inmuebles

Nos ocupamos de que los inmuebles de nuestros clientes estén limpios, seguros y en funcionamiento – todos los días, con personal capacitado. La confiabilidad y la supervisión del servicio en sitio son nuestra medida. Cumplimos los requisitos de nuestros clientes y la legislación aplicable, en especial en seguridad y salud en el trabajo y en materia laboral. Mejoramos continuamente nuestros procesos y nuestro sistema de gestión de la calidad.

Declaración de compromiso de la dirección

La dirección general se compromete a implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad según ISO 9001, a proporcionar los recursos necesarios para ello y a dar a conocer la política de la calidad en la empresa. Revisa el sistema una vez al año en la revisión por la dirección.

Lugar, fecha: _____ Dirección general: _____

Organigrama como tabla – plantilla

Roles, no nombres. La asignación persona → rol va en la hoja de personas (abajo), que se mantiene fuera del manual.

Rol	Funciones (resumen)	Autoridad	Suplente (¡otra persona!)
Dirección general	Estrategia, clientes, personal, aprobación de política y manual, revisión por la dirección	Todas; cotizaciones a partir de ____ (monto)	
Responsable de calidad (opcional)	Manual, programa de auditorías, acciones, indicadores	Aprobar documentos; retener productos	
Ventas / atención de pedidos	Solicitudes, cotizaciones, confirmación de pedido	Cotizaciones hasta ____ (monto)	
Compras	Proveedores, órdenes de compra, recepción	Órdenes de compra hasta ____ (monto)	
Producción / técnica / ejecución	Ejecución, inspección y liberación, equipos de seguimiento y medición	Liberar para entrega; retener	
Contabilidad / administración	Facturas CFDI, expedientes de personal, archivo	–	
...			

Hoja de personas (fuera del manual)

Rol	Persona	Suplente	Desde
Dirección general			
Responsable de calidad			
Ventas			
Compras			
Producción / técnica			
Administración			
...			

Regla de suplencia como frase: «Cada rol tiene un suplente designado. En ausencias de más de dos semanas, el suplente asume todas las autoridades del rol.»