

Manual de Calidad

en referencia a la norma

ISO 9001:2008

[OSS está ubicado en el Edificio de la calle Luis Spota 33, Oficina 304, en la Delegación Benito Juárez, Ciudad de México 03660](#)

Revisión No.: 003	Elabora: Líder de Calidad	Aprueba: Ing. Jose Samuel Valle Lara	Página 1 de 20
----------------------	------------------------------	---	----------------

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	6
4.1 REQUISITOS GENERALES	6
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	7
4.2.1 GENERALIDADES.....	8
4.2.2 MANUAL DE CALIDAD	8
4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS	8
4.2.4 CONTROL DE REGISTROS.....	8
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	8
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	8
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	8
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD	9

5.4 PLANIFICACIÓN	9
5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD	9
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	9
5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	9
5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	10
5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA.....	10
5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	10
6. RECURSOS HUMANOS	10
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS.....	10
6.2 RECURSOS HUMANOS	11
6.2.1 GENERALIDADES.....	11
6.2.2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	11
6.3 INFRAESTRUCTURA.....	11
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	12
7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO	12
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	12
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	12
7.2.1 REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO EN SITIO.....	12
7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS EN EL SERVICIO EN SITIO.....	12
7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.....	13
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	13
7.4 COMPRAS.....	13
7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO	14

7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	14
7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS.....	14
7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	14
7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE	14
7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO.....	15
7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO.....	15
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	15
8.1 GENERALIDADES.....	15
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	16
8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	16
8.2.2 AUDITORÍA INTERNA	16
8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	16
8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO.....	17
8.3 CONTROL DE PRODUCTO Y/O/ SERVICIO NO CONFORME	17
8.4 ANÁLISIS DE DATOS	17
8.5 MEJORA	17
8.5.1 MEJORA CONTINUA	17
8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA	17
8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA	18
9. PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS	19
10. MAPA DE PROCESOS	20

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 servicios en sitio OSS (On Site Services). Mejorando así 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 que consiste en realizar el diseño, suministros, instalación, pruebas y puesta en marcha de los servicios encomendados por el cliente.

2 REFERENCIAS NORMATIVAS

Normas aplicadas de referencia:

ISO 9001:2008 / NMX NMX-CC-9000-IMNC-2008

3 DEFINICIONES

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

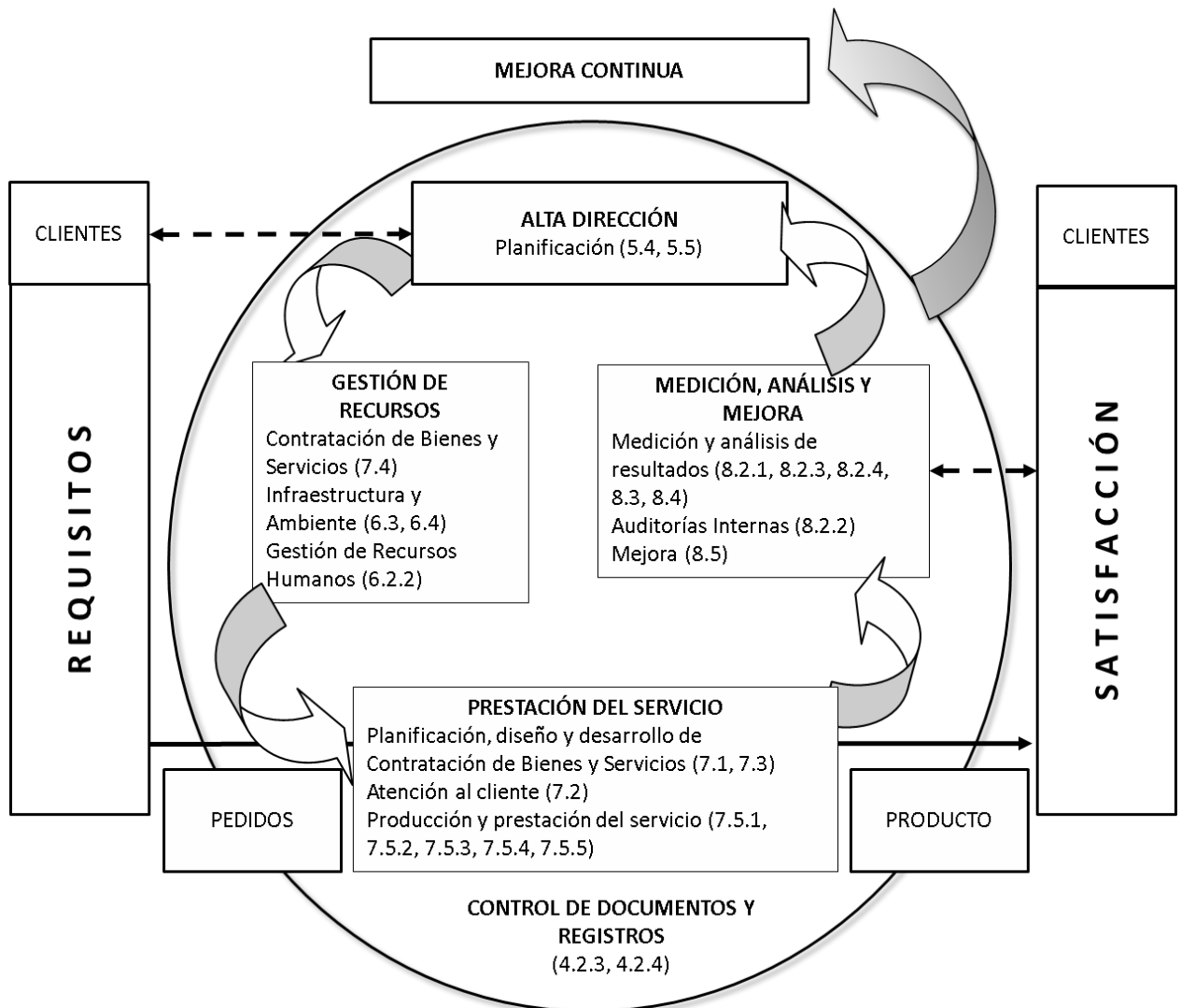
3.1 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN

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

4 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

El sistema de gestión de calidad de OSS, 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 servicios en sitio que satisfagan la necesidad de los clientes.

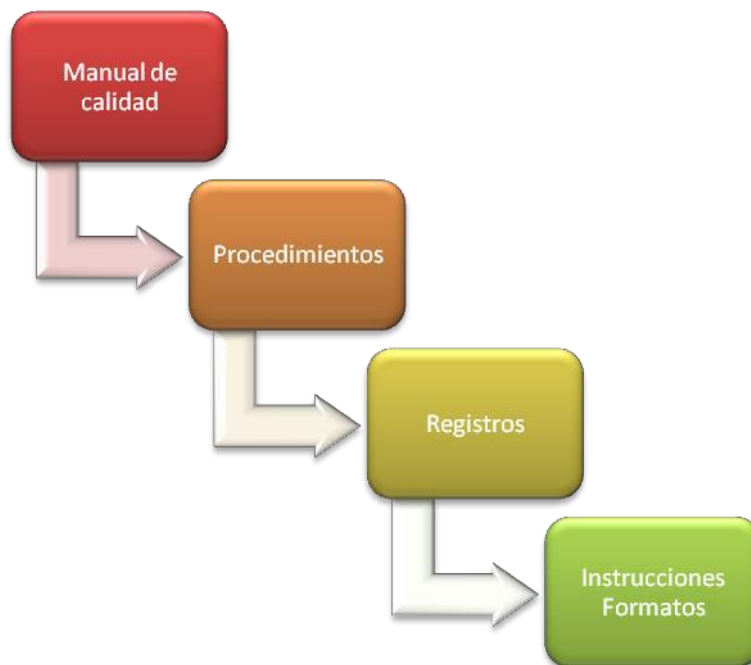


4.2.0 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

4.2.1 GENERALIDADES

La norma aplicada en OSS, contiene una estructura de tipo jerárquica respecto a los niveles que debe tener la documentación del sistema de gestión de calidad. En este sentido, el MAC (Manual de Calidad) tiene mayor jerarquía y contiene los Procedimientos aplicados y las evidencias documentales de los servicios realizados al cliente.

Visualizando gráficamente lo podemos ilustrar como sigue:



Jerarquía de los documentos en ISO 9001:2008

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

El sistema de gestión de calidad está en el manual de calidad o MAC (**OSS-M -001**), 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 y especificaciones establecidos por parte del cliente.

4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

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

Se toma a manera de conveniencia la 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 utilizadas, se deja a conveniencia en pro de mejorar el sistema de gestión de calidad.

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS

Se utilizará el procedimiento **OSS- 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.

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

El Gerente Propietario de la empresa por medio del procedimiento **OSS- P-003 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 **OSS P-004 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 **OSS- D -002 Objetivos de calidad**, donde se la declara y controla la política de calidad de OSS. Ésta se enuncia como sigue:

“La empresa, se fundamenta en la comercialización de SERVICIOS EN SITIO A EQUIPOS DE MISION CRITICA PARA EMPRESAS DE ENERGIA, 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 y/o servicios de acuerdo a 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 **OSS- D -002 objetivos de calidad**.

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 procedimiento **OSS- P -005 Responsabilidades.**

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El representante de la alta dirección es el Gerente Propietario, quien puede y 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 OSS- P-003 Planificación.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

Se utiliza el siguiente sistema de comunicación:

- Reuniones de Trabajo
- Comunicaciones vía telefónica
- Correo Electrónico

Esto queda establecido en el procedimiento **OSS-P-006 Comunicación Interna.**

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

A través del procedimiento OSS- P -003 la alta Dirección, hace la revisión al siguiente sistema de comunicación y establece:

- Reuniones de trabajo
- Convoca a reuniones vía telefónica para establecer los puntos a revisar agendando las oportunidades de mejora y revisando las no conformidades con el sistema de aseguramiento de calidad de OSS.

Esto queda registrado en el formato **OSS- F -001 Resultados de la revisión de la alta dirección.**

6 RECURSOS HUMANOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

Revisión No.: 003	Elabora: Líder de Calidad	Aprueba: Ing. Jose Samuel Valle Lara	Página 10 de 20
----------------------	------------------------------	---	-----------------

La empresa proporciona los recursos adecuados para:
Cumplir con la política de calidad establecida

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

A través del procedimiento **OSS- P -007 Proceso de Compras y Proveedores**, la empresa gestiona la compra de insumos o la contratación de servicios que se requiera para el normal desempeño de las ordenes asignadas por nuestros clientes.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

La importancia que se debe tener en la ejecución de los servicios que realizamos es vital no sólo para evitar daños y/o afectaciones en las instalaciones donde son ejecutados. Muy importantemente, por la propia integridad de los trabajadores nos esmeramos en evitar lesiones, y por ello mantenemos un plan de capacitación a nuestro personal que le brinde seguridad a la hora de desempeñar las tareas asignadas en el proyecto y/o servicio.

La empresa cumple con esta cláusula mediante el procedimiento **OSS- P -008 Recursos Humanos**

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

La empresa mediante el procedimiento **OSS- P -009 Función y Responsabilidad asignada al puesto de trabajo**. Indica el perfil requerido y las necesidades de formación del personal con respecto de las labores que desempeñan. Esto también puede ser interpretado como la Evaluación de competencias necesarias para el desempeño de una función específica en OSS.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La empresa proporciona y mantiene la infraestructura adecuada para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios que desempeña para

con los clientes. Se mantiene el control para que el personal cuente con las instalaciones, equipos de prueba, de protección, mobiliario, equipos eléctricos, de cómputo y materiales necesarios.

El mantenimiento y calibración de los equipos se realiza adquiriendo los servicios de contratistas independientes. Mientras que el mantenimiento de los espacios de trabajo es realizado por la persona que hace las tareas de conserjería.

Esta cláusula se cumple utilizando el procedimiento **OSS- P -010 Gestión de infraestructura y ambiente.**

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

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

En caso de tener que hacer alguna revisión en la instalación del cliente, la empresa cuenta con el procedimiento OSS- P -010 Gestión de infraestructura y ambiente, el cual canaliza a través del líder asignado al proyecto, las acciones necesarias a ser tomadas.

Se recomienda que la alta dirección, por medio del Gerente propietario, esté dispuesta favorablemente ante las sugerencias e iniciativas que pudieran presentar los clientes. Igualmente, 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 de trabajo.

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 **OSS- P -011 Desarrollo del servicio en sitio,** para estar en conformidad con los requisitos.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO EN SITIO

Debido a la importancia en las medidas de seguridad, medio ambiente y especificaciones de nuestros clientes en el sector de energía. OSS analiza a detalle el contrato o la orden asignada a efecto de elaborar un expediente detallado que contenga todas y cada una de las etapas del proyecto asignado. Este expediente será responsabilidad de la alta dirección y/o el líder del proyecto asignado.

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS EN EL SERVICIO EN SITIO

Puesto que las verificaciones de los hitos contractuales relacionados con los avances del proyecto serán revisadas por el cliente. Siempre y sin excepción, OSS hará un gráfico de Gantt, que será aprobada por el cliente y este documento será el que ambas partes usaran para medir el avance contractual del pedido o la orden asignada.

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Uno de los factores relevantes en la norma ISO 9000:2008, 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 el Documento **OSS- D -003 Evaluación de la satisfacción del cliente**. Este documento acompaña al diagrama de Gantt del proyecto, y permite al cliente en cualquier momento durante el desarrollo del mismo, manifestar cualquier opinión que le permita a OSS tener la retroalimentación necesaria con la finalidad de cumplir las expectativas del cliente.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Debido a la naturaleza comercial de la empresa, cada servicio en sitio que es asignado por medio de una orden o contrato debe tener implícito una etapa de diseño. Esta etapa de diseño puede constar de elaboración de planos u hojas detalladas de instalación y pruebas de aceptación en factoría (FAT) o, en sitio (SAT). El diseño para cada proyecto quedara en conformidad al procedimiento **OSS- P -012 Diseño del Proyecto**.

7.4 COMPRAS

Para la actividad que se relaciona la empresa, la posibilidad de no disponer de equipos y/o materiales necesarios para el proyecto encomendado, 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 disponibilidad es crucial para el cumplimiento en tiempo y forma del proyecto asignado.

Esta cláusula está contemplada en el procedimiento **OSS- P -007 Proceso de Compras y proveedores.**

7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa planifica y dosifica el cumplimiento en tiempo y forma del servicio encomendado. Esta cláusula se define en la hoja de Gantt que acompaña a cada proyecto y es aprobada durante la firma del contrato con el cliente.

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS

Debido a la naturaleza comercial de la empresa, de realizar servicios en sitio a empresas de energía. Todos los productos y procesos pueden verificarse mediante **PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS DE PRUEBAS (OSS- P -XXX)**. Así entonces, cada actividad que requiera el uso de un equipo de prueba indicado para el proyecto debidamente documentado y de esta forma podrá ser validado por el cliente.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La empresa hace seguimiento de todo el proceso del proyecto encomendado y documenta cada hito contractual. Desde la apertura del expediente respectivo, pasando por las diferentes etapas de mismo (DISEÑO, SUMINISTRO, INSTALACION, PRUEBAS, PUESTA EN SERVICIO Y CAPACITACION).

Esta cláusula se encuentra contenida en el procedimiento **OSS- P -013 Identificación y trazabilidad**

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Todos los servicios que involucran una fase de diseño a la medida del proyecto del cliente, incluida la ingeniería que se desarrolle. Pasaran a ser propiedad del cliente de forma indefinida una vez que sea cerrada satisfactoriamente la orden de trabajo o contrato asignado a OSS.

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

La empresa identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente. Para cumplir con la confidencialidad y la no divulgación de la información que sea proporcionada por el cliente a OSS. Se establecerán los requisitos en cuanto a la identificación, manipulación, almacenamiento y protección, de todos los datos en el contrato que OSS y el cliente firmarán en conformidad.

7.6 CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO

Los dispositivos de medición y prueba utilizados en la empresa para el desarrollo de los servicios contratados por el cliente. Estarán sujetos al procedimiento **OSS- P -014 Control de dispositivos** para demostrar la conformidad con los requisitos estipulados en el contrato

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

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

- a) Demostrar la conformidad del suministro y/o servicio contratado
- 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 **OSS- P -015 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. El método para obtener y utilizar dicha información se especifica en el documento **OSS- D -003 Evaluación de la satisfacción 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 ISO 9000;2008 de la cual se originó el presente manual y los requisitos del sistema de gestión de calidad establecidos en la empresa.
- b) Se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.

Para la conformidad de los requisitos de la norma, se hará uso del formato OSS- F -001 (Resultado de la revisión de la Alta Dirección), el cual se encuentra documentado y controlado.

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Considerando que OSS es una empresa que se especializa en realizar servicios en sitio a empresas de energía. En este sentido, los servicios están directamente asociados a los procedimientos de prueba y a la aplicación de protocolos específicos que avalan el correcto desempeño de las actividades encomendadas por el cliente. Así entonces, OSS cumple con este punto, si y solo si, se ejecutan todas las actividades del contrato establecido con el cliente. En conformidad y apego al procedimiento aplicable del listado al final de este MAC.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

La empresa mide y hace seguimiento de los compromisos asignados en el contrato establecido con el cliente. 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 a la hoja de Gantt y al procedimiento Documento **OSS- D -003 Evaluación de la satisfacción del cliente.**

8.3 CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO 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 **OSS- P -016 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, 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 punto 8.2.3 (SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS)

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 **OSS- P -015 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 **OSS- P -017 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 que pudieran presentarse y esto queda documentado en el procedimiento **OSS- P -017 Acciones correctivas y preventivas.**

9 PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS

OSS – D - 001	MANUAL DE CALIDAD (MAC)
OSS – D - 002	POLITICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD
OSS – D - 003	EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE
OSS – P - 001	CONTROL DE DOCUMENTOS
OSS – P - 002	CONTROL DE REGISTROS
OSS – P - 003	PLANIFICACION Y POLITICA DOCUMENTADA, IMPLEMENTADA Y MANTENIDAD
OSS – P - 004	EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

OSS – P – 005	RESPONSABILIDADES
OSS – P – 006	COMUNICACIÓN INTERNA
OSS – P – 007	PROCESO DE COMPRAS Y PROVEEDORES
OSS – P – 008	RECURSOS HUMANOS
OSS – P – 009	FUNCION Y RESPONSABILIDAD ASIGNADA AL PUESTO DE TRABAJO
OSS – P – 010	GESTION DE INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE
OSS – P – 011	DESARROLLO DEL SERVICIO EN SITIO
OSS – P – 012	DISENO DEL PROYECTO

OSS – P – 013	IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD
OSS – P – 014	CONTROL DE DISPOSITIVOS
OSS – P – 015	MEJORA CONTINUA
OSS – P – 016	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME
OSS – P – 017	ACCIONES CORECTIVAS Y PREVENTIVAS
OSS – P – 018	
OSS – P – 019	
OSS – P - 020	

OSS – F - 001	RESULTADO DE LA REVISION DE LA ALTA DIRECCION

10 MAPA DE PROCESOS

La empresa determina en función del servicio asignado, la emisión de algún procedimiento específico de prueba con su correspondiente protocolo de aplicación. Para tener un orden consecutivo que identifique a cada procedimiento realizado. Esta es la nomenclatura que se usa: OSS- P –XXX (donde los 3 últimos dígitos se van asignando conforme a la emisión del cada procedimiento que apliquemos en el servicio realizado o la prueba ejecutada). En general el mapa de procesos queda ejemplificado en la siguiente figura:

