

Manual de Calidad

ISO 9001:2008

El presente documento constituye el Manual de la Calidad de la empresa Servicios Profesionales en Infraestructura y Urbanización S.A. de C.V., y tiene como objetivo definir la política y criterios bajo los cuales la empresa produce y ofrece productos de calidad a sus clientes.
En este manual se siguen los requisitos de la norma ISO-9001-2008 y su homologación en México NMX-CC-9001-INMC-2008, Sistemas de Gestión de la Calidad - requisitos.
Este manual forma parte integral del sistema de gestión de la calidad SPIUSA y su uso está dirigido y restringido para uso interno; el uso externo de la información de este manual requerirá autorización.
Emitido en la ciudad de Puebla, Pue. A 15 de mayo de 2007 y actualizando el día 15 de Enero del año 2010

Arq. Julio Hernández Vera

Director General

- En este manual se hará referencia a esta norma como ISO 9001

Contenido

1. Distribución del Manual de Calidad 3
2. Revisiones y cambios al Manual de Calidad 3
3. Presentación de la empresa SPIUSA 4
4. Exclusiones al Sistema de Calidad 4
5. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad 5
Mapa de Procesos
6. Criterios para el Control de Procesos 6
7. Referencias a Procedimientos Básicos del SGC 7
Procedimiento de Control de Documentos y Registros
Procedimiento de No Conformidades
Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas
Procedimiento para Auditorias

1. Distribución del Manual de Calidad

El Director General aprobó una única copia original y controlada de este manual, que se encuentra en el sistema ISO y que es de uso compartido.

Este manual contiene información idéntica y actualizada de todos los aspectos que existen en el sistema ISO digital y su formato debe ser pdf.

NOTA. El sistema ISO, contiene documentación original del SGC de SPIUSA, se encuentra en formato electrónico y se puede acceder mediante una clave de acceso restringido en la dirección www.spiusa.com.mx

Todas las impresiones y copias que de este manual se realicen que deseen ser controladas deberán contar con las firmas autógrafas del Director General.

2. Revisiones y cambios al Manual de Calidad

La primera Versión del manual fue realizada el día 15 de mayo del 2007.

El día 15 de Enero del año 2010 se reviso el manual apegándose a la Actualización de la norma NMX-CC-9001-2008 que se tomo por la Consultora Dike. Dejando por asentado que no existen cambios sustanciales en la versión del manual.

Todas las revisiones y cambios deberán sujetarse a lo dispuesto en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros.

La revisión de este manual y aprobación de esta versión fue realizada por el Director General.

3. Presentación institucional de la empresa

Servicios Profesionales en Infraestructura y Urbanización, S.A. de C.V., SPIUSA, es una empresa de profesionales cuyas especialidades están orientadas a trabajos de Ingeniería Civil, Ingeniería Eléctrica, Arquitectura y Urbanismo en general. La empresa comprende dos divisiones:

1. División Proyecto y Consultoría
2. División Supervisión

Somos una empresa creada en el año 2000 que tenemos por objetivo dar calidad y seguridad en la contratación de nuestros servicios, nos hemos preparado con el firme propósito de ser serviciales y eficaces en los trabajos que se nos encomienden respondiendo con responsabilidad y gran sensibilidad al captar las necesidades de quienes nos han brindado su confianza, y si ustedes nos lo permiten, tratar de satisfacer las requisiciones que tengan a bien solicitarnos. Es importante para nosotros hacer mención que el personal que integra Servicios Profesionales en Infraestructura y Urbanización, S.A. de C.V. está altamente capacitado, y en todos los casos supervisados por sus directivos, contando además con asesoría externa de personas con más de 20 años de experiencia.

4. Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad

En el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la empresa Servicios Profesionales en Infraestructura y Urbanización, S.A. de C.V. no se ha excluido ninguna área o proceso. Nuestro SGC comprende procesos de Comercialización, Administrativos, Dirección, Estudios y Proyectos, Supervisión de Obra.

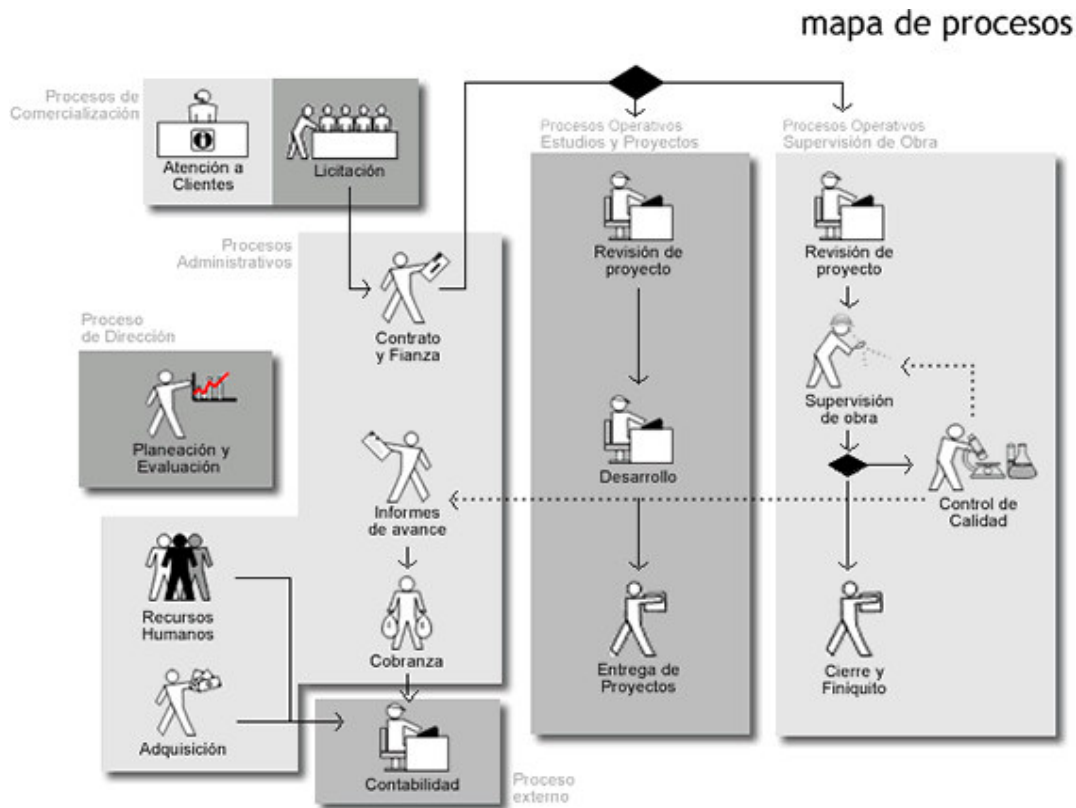
En el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la empresa Servicios Profesionales en Infraestructura y Urbanización, S.A. de C.V. no se ha excluido ninguna cláusula de norma ISO 9001:2008.


SPIUSA excluye los puntos ahora mencionados

- Planificación (7.3.4)
- Elementos de entrada (7.3.2)
- Resultados (7.3.3)
- Revisión (7.3.4) / Verificación (7.3.5) / Validación (7.3.6)
- Control de cambios (7.3.7)
- Validación de procesos (7.5.2)

5. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El alcance del sistema está descrito en nuestro **mapa de procesos**, el cual es un documento que nos ayuda a identificar los procesos de nuestra organización así como las interacciones básicas entre ellos.



Las interacciones específicas entre los procesos, se identifican dentro de cada diagrama de proceso con la figura de conectores . 

En la versión electrónica original del mapa de procesos, que se encuentra en nuestro sistema ISO, se debe seleccionar a cada figura de proceso para ir al diagrama.

6. Criterios para el Control de Procesos y su Simbología

1. En cada uno de los procesos hemos identificado las actividades que debemos realizar para garantizar -en primera instancia- la calidad de nuestro trabajo; realizando actividades para prevenir y advertir problemas (verificar, inspeccionar, etc.) en el producto o servicio que estamos ofreciendo.

Esta identificación la realizamos mediante una figura hexagonal.



Actividad dirigida al control del proceso
(Supervisar, verificar, inspeccionar, etc.)

La importancia de estas actividades estriba en:

- a) la capacidad que tienen nuestros procesos para evitar errores, desviaciones o no conformidades,
- b) o identificarlas antes de que continúe en otro proceso o lleguen a nuestros clientes

2. Asimismo, hemos identificado en cada proceso los documentos y registros que nos apoyarán para:

- a) tener lineamientos claros de SPIUSA al realizar la actividad (instrucciones, especificaciones, etc.)
- b) registrar requerimientos de clientes externos e internos
- c) llevar un registro-evidencia de la conformidad de nuestro trabajo (producto, servicio) hacia los requerimientos
- d) identificar en dónde nace y se encuentra la información que alimenta a nuestros indicadores generales y de proceso



Actividad que se realiza con (o en) un docto.
Documentos y registros controlados

3. Identificamos, además, las actividades de registro en el sistema que nos permite un manejo de información segura y sistemática.



Actividad que se realiza en un programa de computadora y nos permite el control de información o controlar actividades mediante la sistematización

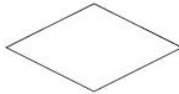
4. Finalmente, para describir nuestros procesos utilizamos los símbolos para el inicio de proceso, actividades operativas genéricas y para los momentos en que el proceso se divide mediante decisiones.



Inicio y Fin de Proceso



Actividad genérica



Decisión

7. Referencia a los procedimientos básicos del SGC

En el **sistema ISO**, se encuentran 4 procedimientos que guían la gestión de nuestro SGC y que responden a los requisitos de la norma ISO 9001:2008:

Procedimiento de Control de Documentos y Registros
Procedimiento de No Conformidades
Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas
Procedimiento para Auditorias

NOTA. La forma para acceder a estos procedimientos así como a la documentación del SGC de SPIUSA en formato electrónico es mediante una clave de acceso restringido en la dirección www.spiusa.com.mx