

Manual de Procedimientos Corporativos

Versión 3.1

Fecha: 10 de October de 2025

Dirección de Calidad

Índice

1. Introducción	3
2. Alcance y Objetivos	5
3. Definiciones y Términos	8
4. Procedimientos Administrativos	12
5. Procedimientos Operacionales	45
6. Gestión de Documentos	78
7. Control de Calidad	95
8. Auditorías y Revisiones	110
9. Mejora Continua	120
10. Anexos	125

1. Introducción

Este es el contenido de la sección 1. Introducción. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Este es el contenido de la sección 1. Introducción. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Este es el contenido de la sección 1. Introducción. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

2. Alcance y Objetivos

Este es el contenido de la sección 2. Alcance y Objetivos. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Este es el contenido de la sección 2. Alcance y Objetivos. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Este es el contenido de la sección 2. Alcance y Objetivos. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Actividad	Responsable	Frecuencia	Registro
Revisión de documentos	Jefe de Área	Mensual	FOR-001
Auditoría interna	Calidad	Trimestral	FOR-002
Capacitación personal	RRHH	Semestral	FOR-003

3. Definiciones y Términos

Este es el contenido de la sección 3. Definiciones y Términos. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Este es el contenido de la sección 3. Definiciones y Términos. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Este es el contenido de la sección 3. Definiciones y Términos. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

4. Procedimientos Administrativos

Este es el contenido de la sección 4. Procedimientos Administrativos. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Este es el contenido de la sección 4. Procedimientos Administrativos. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Este es el contenido de la sección 4. Procedimientos Administrativos. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Actividad	Responsable	Frecuencia	Registro
Revisión de documentos	Jefe de Área	Mensual	FOR-001
Auditoría interna	Calidad	Trimestral	FOR-002
Capacitación personal	RRHH	Semestral	FOR-003

5. Procedimientos Operacionales

Este es el contenido de la sección 5. Procedimientos Operacionales. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Este es el contenido de la sección 5. Procedimientos Operacionales. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Este es el contenido de la sección 5. Procedimientos Operacionales. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

6. Gestión de Documentos

Este es el contenido de la sección 6. Gestión de Documentos. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Este es el contenido de la sección 6. Gestión de Documentos. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Este es el contenido de la sección 6. Gestión de Documentos. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Actividad	Responsable	Frecuencia	Registro
Revisión de documentos	Jefe de Área	Mensual	FOR-001
Auditoría interna	Calidad	Trimestral	FOR-002
Capacitación personal	RRHH	Semestral	FOR-003

7. Control de Calidad

Este es el contenido de la sección 7. Control de Calidad. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Este es el contenido de la sección 7. Control de Calidad. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Este es el contenido de la sección 7. Control de Calidad. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

8. Auditorías y Revisiones

Este es el contenido de la sección 8. Auditorías y Revisiones. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Este es el contenido de la sección 8. Auditorías y Revisiones. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Este es el contenido de la sección 8. Auditorías y Revisiones. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Actividad	Responsable	Frecuencia	Registro
Revisión de documentos	Jefe de Área	Mensual	FOR-001
Auditoría interna	Calidad	Trimestral	FOR-002
Capacitación personal	RRHH	Semestral	FOR-003

9. Mejora Continua

Este es el contenido de la sección 9. Mejora Continua. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Este es el contenido de la sección 9. Mejora Continua. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Este es el contenido de la sección 9. Mejora Continua. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

10. Anexos

Este es el contenido de la sección 10. Anexos. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Este es el contenido de la sección 10. Anexos. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Este es el contenido de la sección 10. Anexos. En esta parte del manual se describen los procedimientos y lineamientos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos corporativos. Es importante seguir estos procedimientos de manera consistente para mantener los estándares de calidad establecidos por la organización y cumplir con las normativas vigentes ISO 9001:2015. Los responsables de cada área deben asegurarse de que todo el personal bajo su cargo conozca y aplique correctamente estos procedimientos. Se requiere una revisión periódica de estos documentos para garantizar su vigencia y relevancia.

Actividad	Responsable	Frecuencia	Registro
Revisión de documentos	Jefe de Área	Mensual	FOR-001
Auditoría interna	Calidad	Trimestral	FOR-002
Capacitación personal	RRHH	Semestral	FOR-003