

## ÍNDICE

<b>1. IDENTIFICACIÓN</b>	<b>11</b>
1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL	11
1.2 FUNCIONAMIENTO	11
<b>2. PÁGINA INICIAL</b>	<b>12</b>
2.1 DESCRIPCIÓN GENERAL	12
<b>3. ORGANIZACIÓN</b>	<b>13</b>
3.1 ÁREAS	14
3.1.2 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	14
3.2 FIGURAS ORGANIZATIVAS	15
3.2.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	15
3.2.2 FUNCIONAMIENTO MODO CONSULTA	16
3.3 PERSONAL	17
3.3.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	17
3.4 CARGOS	18
3.4.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	18
<b>4. MANTENIMIENTOS GENERALES</b>	<b>24</b>
4.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	24
4.1.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	24
4.2 TIPO DE DOCUMENTOS	25
4.2.1 FUNCIONAMIENTO MODO	25
4.3 TIPO DE PROCESOS	26
4.3.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	26
4.4 TIPO DE RECLAMACIONES	27
4.4.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	27
4.5 TIPO DE ENCUESTAS	28
4.5.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	28
4.5.2 FUNCIONAMIENTO MODO CONSULTA	29

4.6 CAUSAS DE NO CONFORMIDADES	30
4.6.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	30
4.7 ORÍGENES DE NO CONFORMIDADES	31
4.7.1 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	31
<b>5. PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>32</b>
5.1 DESCRIPCIÓN GENERAL	32
5.2 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	32
5.3 FUNCIONAMIENTO MODO CONSULTA	35
<b>6. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)</b>	<b>36</b>
6.1 DESCRIPCIÓN GENERAL	36
6.2 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	36
6.3 FUNCIONAMIENTO MODO CONSULTA	41
<b>7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>43</b>
7.1 INDICADORES MANUALES	43
7.1.1 FUNCIONAMIENTO EN MODO MANTENIMIENTO	43
7.1.2 FUNCIONAMIENTO EN MODO CONSULTA	43
7.2 NO CONFORMIDADES	48
7.2.1 DESCRIPCIÓN GENERAL	48
7.2.2 FUNCIONAMIENTO MODO MANTENIMIENTO	46
7.2.3 FUNCIONAMIENTO MODO CONSULTA	50
7.3 ACCIONES DE MEJORA	53
7.3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL	53
7.4 RECLAMACIONES	54
7.4.1 FUNCIONAMIENTO EN MODO MANTENIMIENTO	54