

MANUAL DE LA CALIDAD

ISO 9001:2015 / ISO 20252:2012

INDICE

SECCION	PAGINA
1 INTRODUCCION Y ALCANCE 1.1 Introducción 1.2 Alcance y norma de referencia 1.3 Aplicabilidad de requisitos	 2 2 2
2 PROCESOS 2.1 Procesos globales 2.2 Procesos de dirección 2.3 Procesos de apoyo 2.4 Estructura de la documentación 2.5 Procesos de operaciones 2.6 Procesos de evaluación análisis y mejora	 3 4 5 6 7 8

1 INTRODUCCION Y ALCANCE

1.1 Introducción

Knack Argentina S.A. es una empresa fundada en el año 2002.

Está dedicada a brindar servicios de investigación de mercado, social y opinión.

1.2 Alcance y norma de referencia

El presente manual describe el sistema de calidad de KNACK Argentina S.A., basado en la norma ISO 9001:2015, para:

Suministro de servicios de Investigación de Mercado, Social y Opinión

1.3 Cumplimiento de los requisitos de las Normas ISO 9001 e ISO 20252

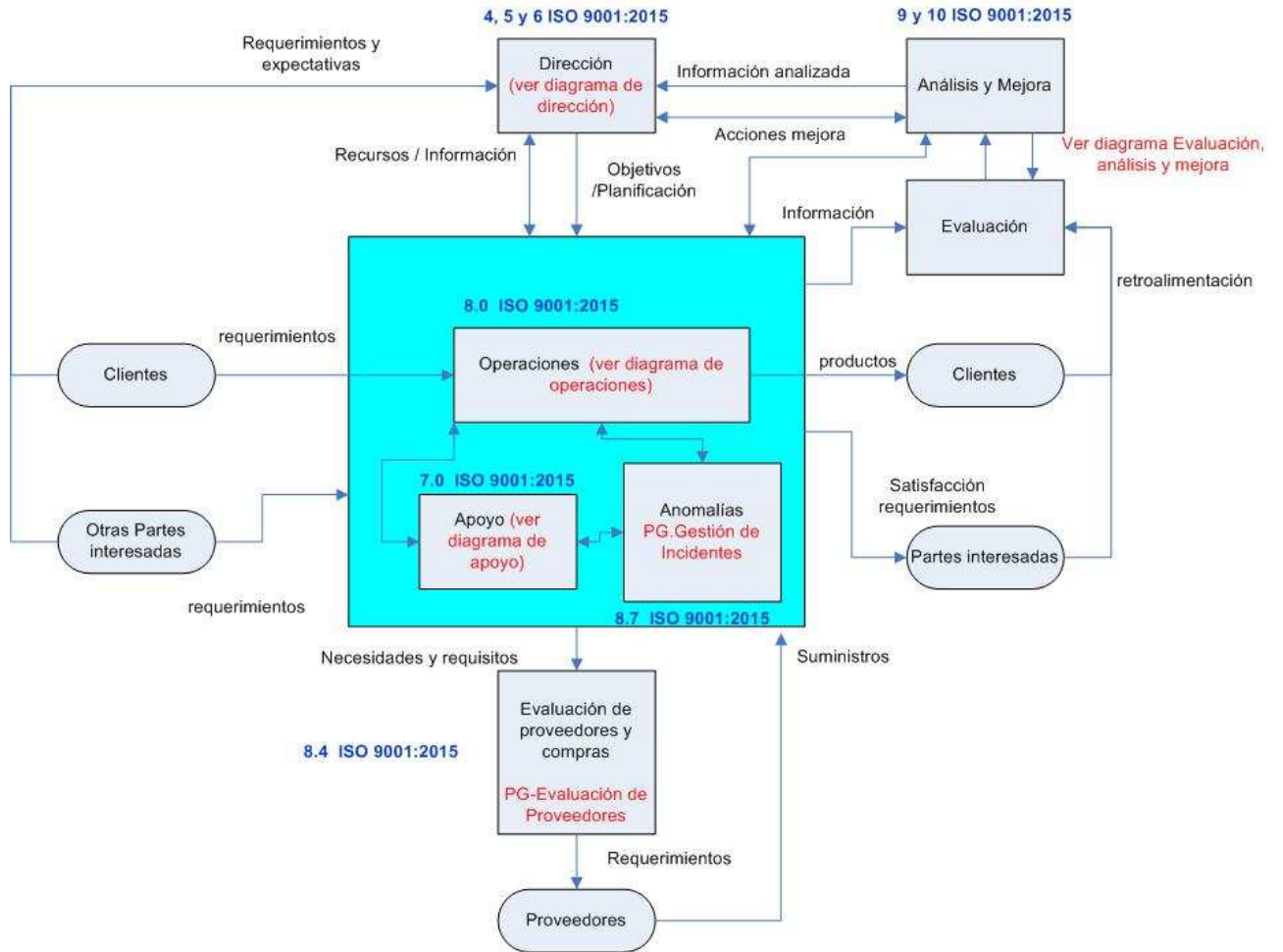
Todos los requisitos de la norma ISO 9001 son aplicables a las actividades de Knack Argentina S.A..

En los diagramas de secuencia e interacción de los procesos en las páginas siguientes se muestra la aplicación de los requisitos de las normas a los distintos procesos y referencias a los procedimientos documentados asociados.

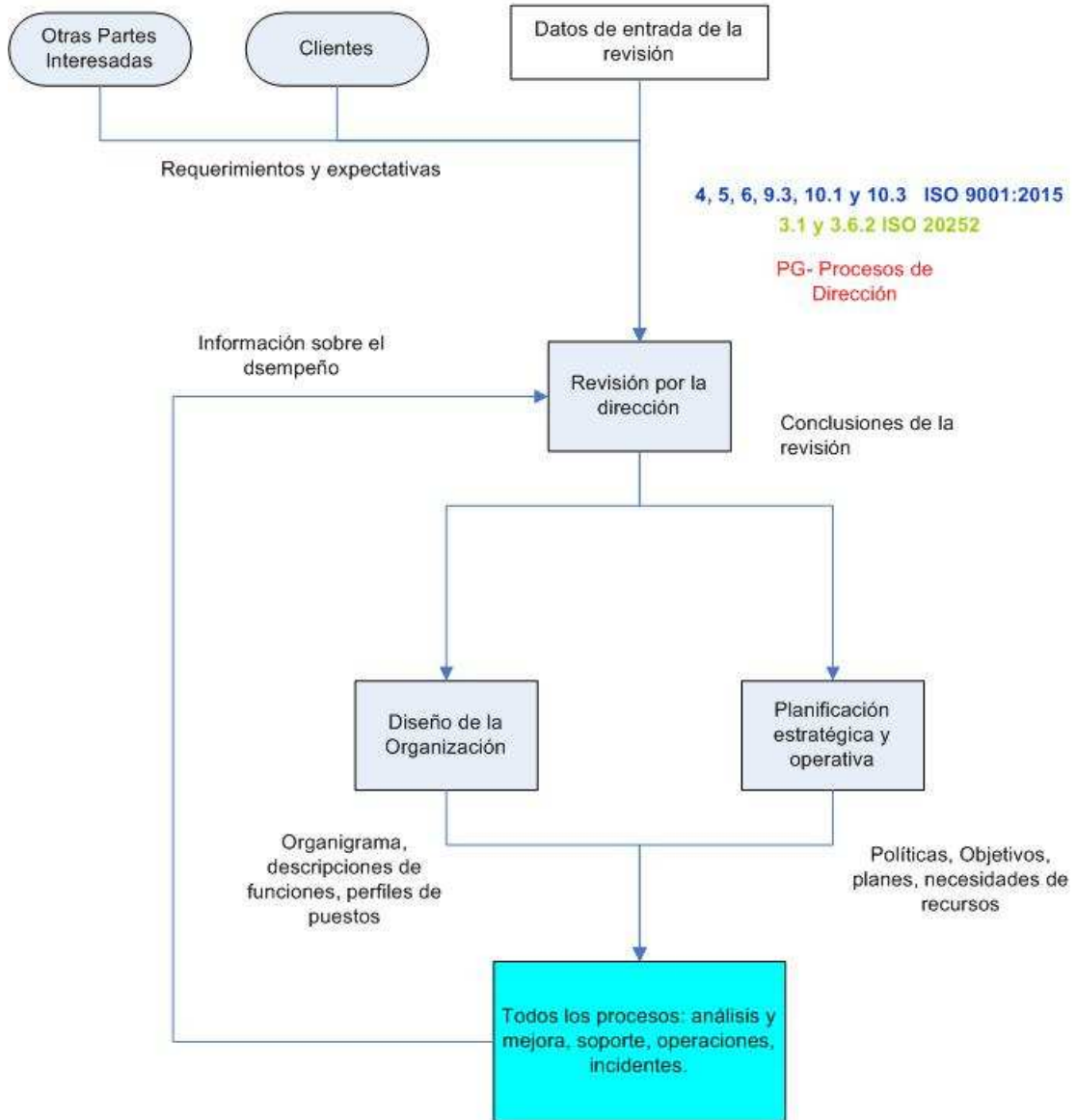
Las operaciones y la gestión de calidad de Knack se realizan utilizando un sistema informático de gestión dentro del cual se mantienen los registros de todos los proyectos y actividades relacionadas con los requisitos normativos.

Para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 20252 se cuenta con una serie de proyectos tipo preconfigurados en el sistema informático. Estos proyectos tipo contienen las tareas necesarias para llevar a cabo los proyectos con links a los documentos modelo que se utilizan para la generación de los registros e instructivos de trabajo. Los proyectos se generan a partir de copias de los proyectos tipo preconfigurados, asegurándose así el cumplimiento de los requisitos normativos.

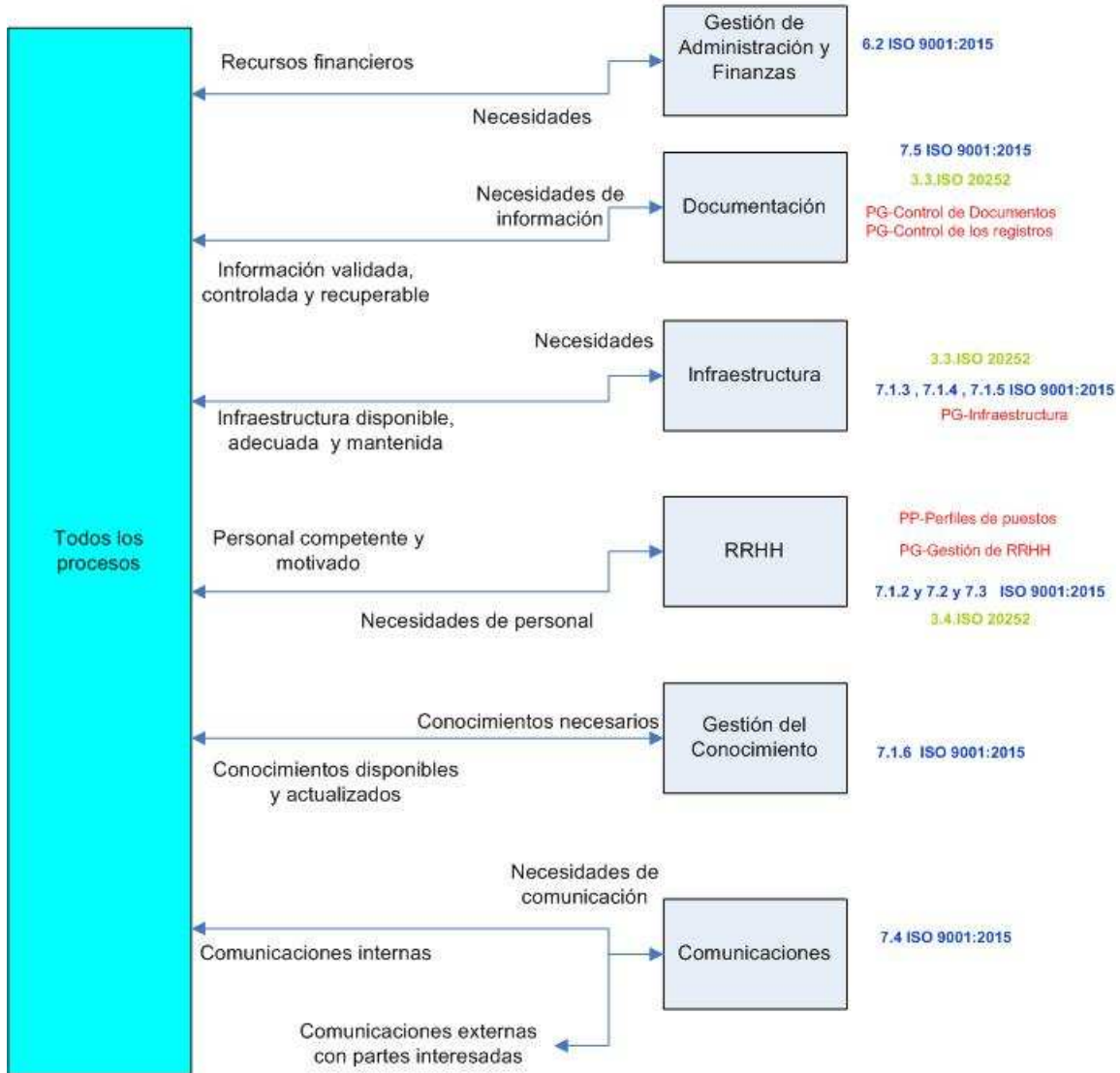
PROCESOS GLOBALES

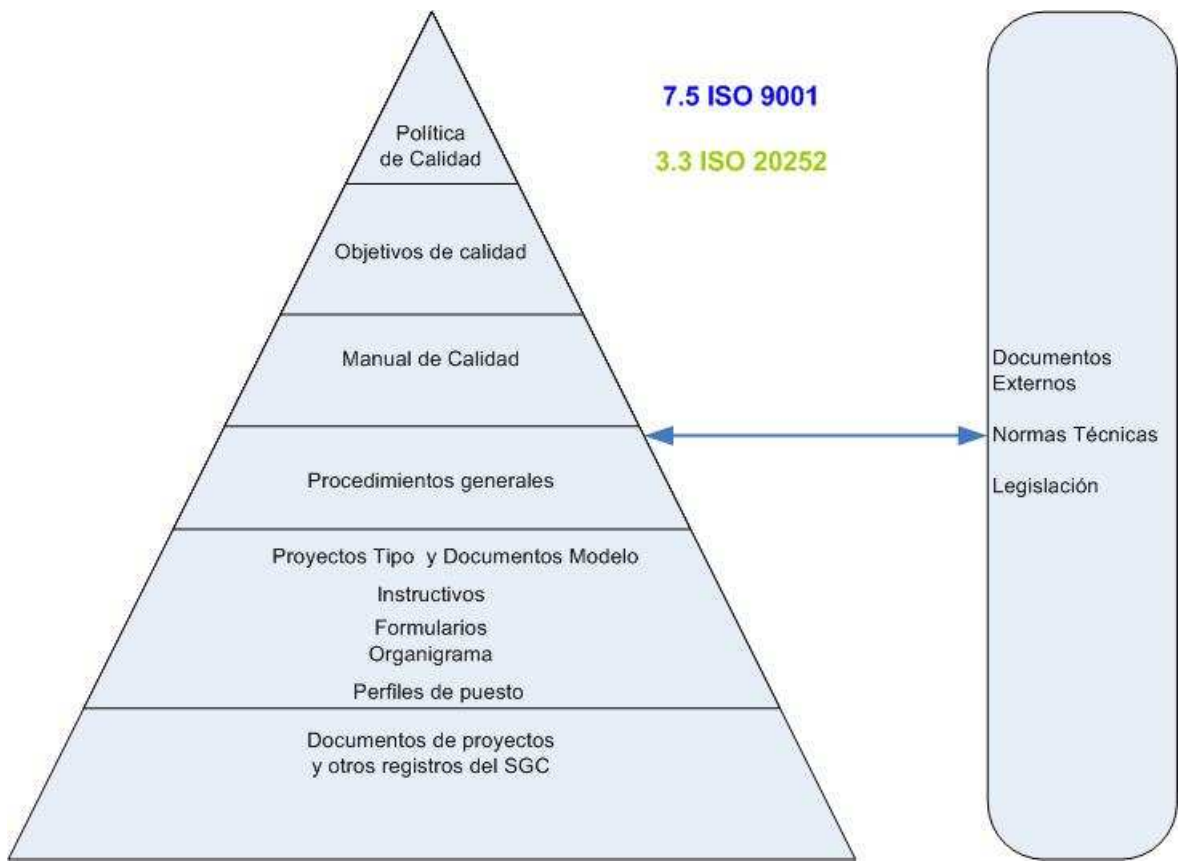


PROCESOS DE DIRECCIÓN

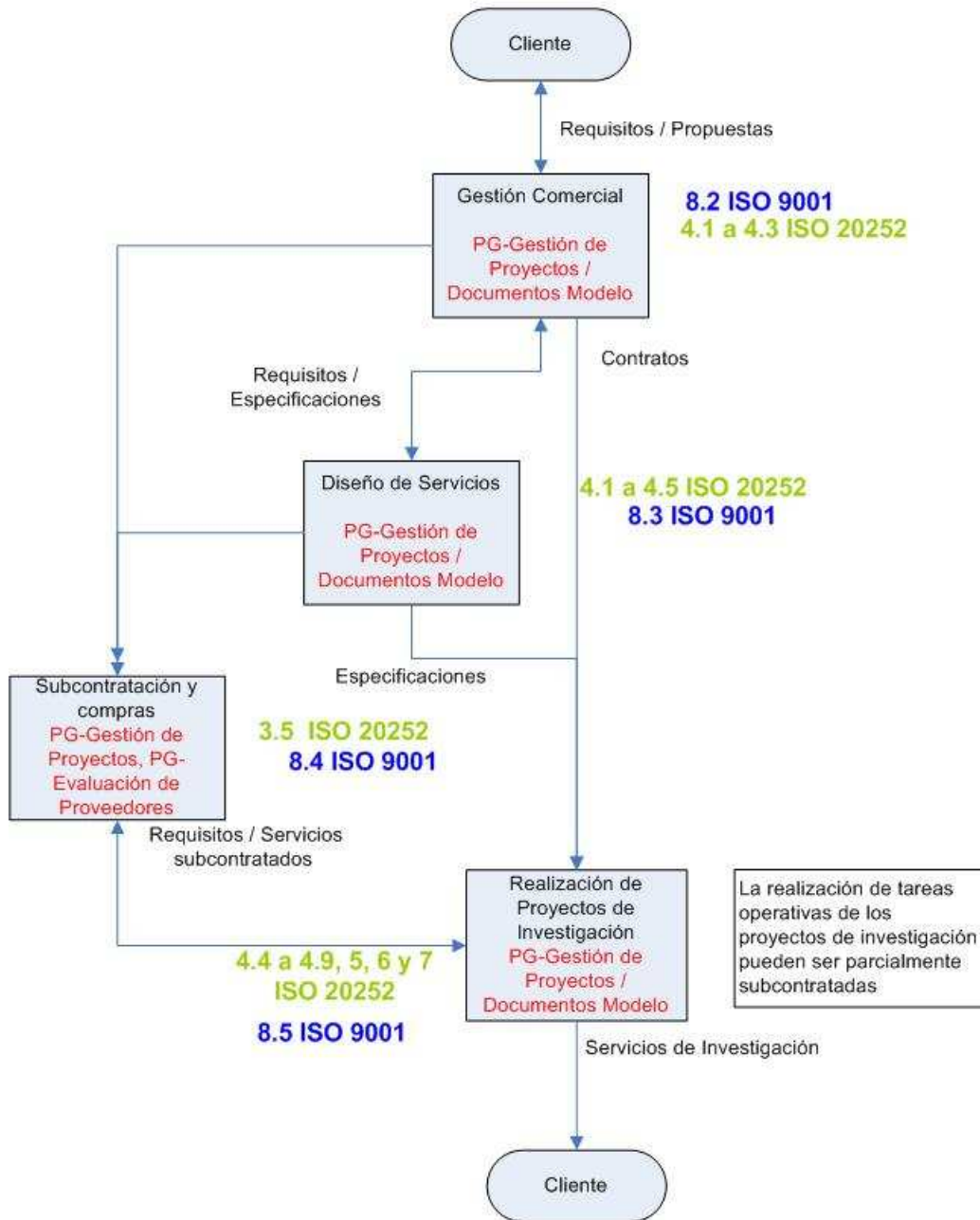


PROCESOS DE APOYO

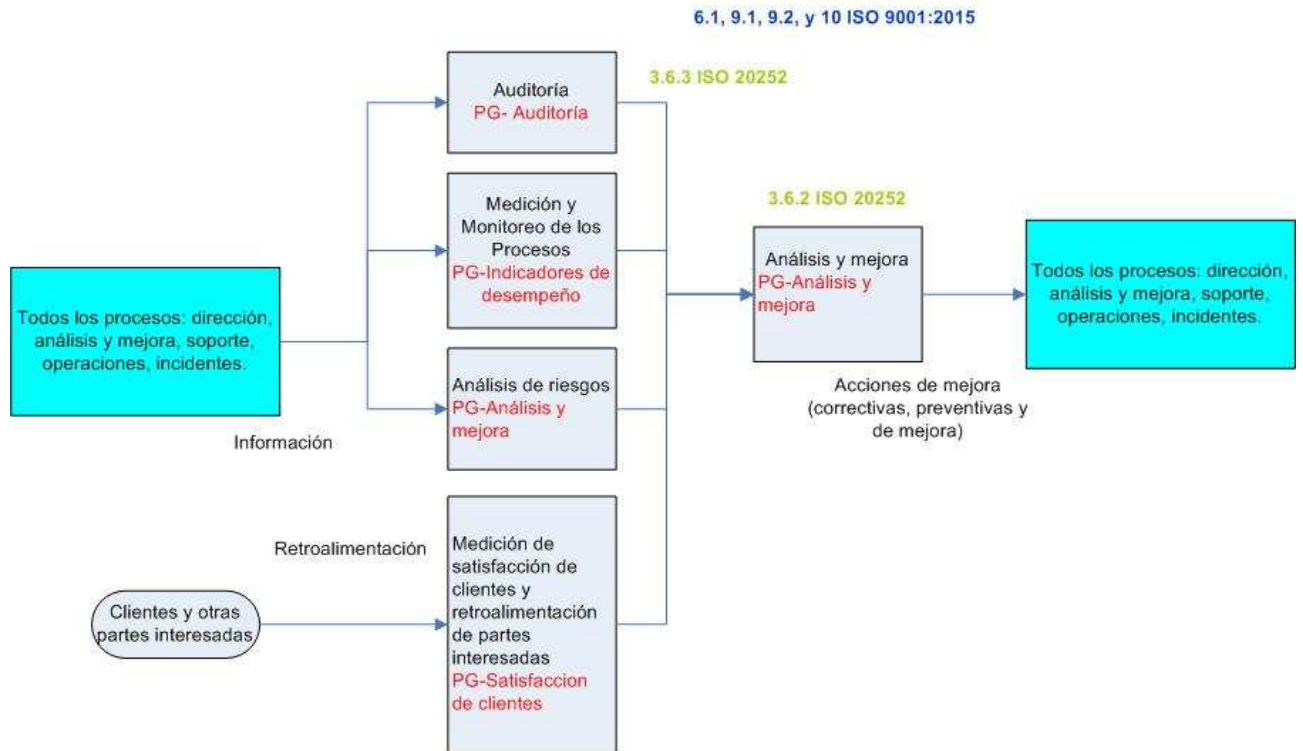




PROCESOS DE OPERACIONES



PROCESOS DE EVALUACIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA



Cambios: se actualizan las referencias a la versión 2015 de la Norma ISO 9001. Se modifican los diagramas de secuencia e interacción de los procesos.