



# **GUIA DE AUTOEVALUACION**

## **PARA LA IMPLEMENTACION DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO  
DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN EN EMPRESAS  
PROGRAMA GESTIÓN DE CALIDAD PARA OTEC**

**Versión 2004**



## INTRODUCCION

---

Bienvenidos

Representantes Organismos Técnicos de Capacitación:

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, Sence, consciente del aumento en materia de cobertura respecto de la gestión de la capacitación, que habla de un mercado en constante crecimiento referido a la búsqueda de la satisfacción de los clientes.

Con la finalidad de apoyar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la NCh 2728, nuestro Servicio ha implementado el “**Sistema de Apoyo a la Implementación de la Norma Chilena de Calidad NCh 2728, SAIN**”.

La presente Guía de Autoevaluación de la gestión de calidad de los OTEC, es el primer paso para comenzar dicho proceso.

Esta Guía tiene como objetivo proporcionar una evaluación preliminar para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad según NCh 2728 para los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC), con el fin de aportar un diagnóstico rápido del nivel de gestión de dichas instituciones.

## 1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

---

El concepto de Calidad, como tantos otros términos, ha variado a lo largo del tiempo y varía según el contexto en el que sea utilizado. En términos simples se dice que un producto o servicio es de Calidad, cuando cumple las Expectativas del Cliente, pero en la práctica, la Calidad es algo más; es lo que sitúa a una empresa por encima o por debajo de los competidores, y lo que hace que, a mediano o largo plazo, ésta progrese o caiga en la obsolescencia.



La Calidad se presenta hoy como sinónimo de buena Gestión Empresarial, lo que se traduce en productos y servicios competitivos.

La forma de gestionar las empresas, en un entorno cada día más incierto y global, tiene una importancia estratégica.

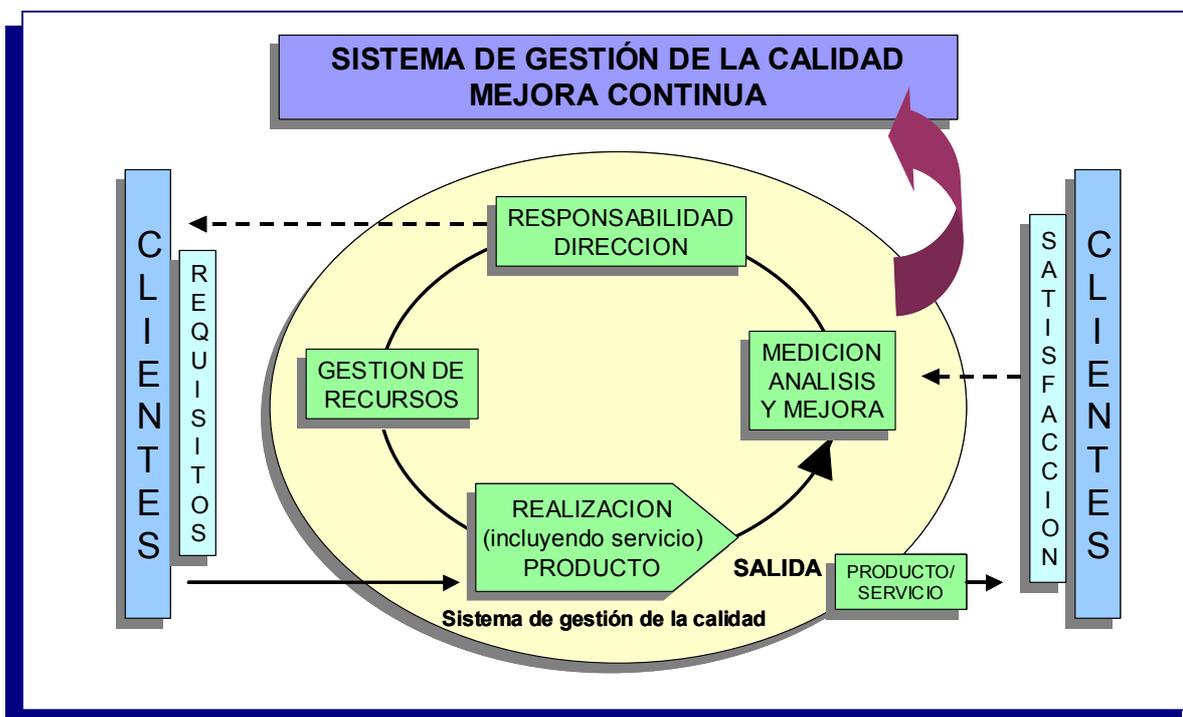
Dentro de este concepto global de Calidad se encuentra el de Gestión de la Calidad, que se define como el conjunto de acciones o actividades coordinadas para establecer la Política y los Objetivos de Calidad, y para la consecución de dichos objetivos, los que son necesarios para proporcionar la confianza adecuada de que un servicio satisfará las expectativas de los clientes.

**“ Un Sistema de Gestión de la Calidad, ante todo, debe estar enfocado a la satisfacción del Cliente”**

El Modelo de procesos consta básicamente de dos partes:

1. La definición de los procesos de la empresa y las responsabilidades y funciones del personal;
2. Los recursos necesarios para la correcta realización de dichos procesos:
  - a. Recursos físicos: instalaciones, equipos;
  - b. Recursos humanos: formación y motivación del personal

**Modelo del Sistema de Gestión de la Calidad**



El modelo refleja gráficamente la integración de las cláusulas de la norma (4,5, 6,7 y 8), en donde el OTEC debe disponer de un proceso de mejora continua dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad.



## ¿Cómo se desarrolla e implementa un Sistema de Gestión de la Calidad?

Antes de comenzar con la Autoevaluación, es importante considerar los siguientes aspectos:

### a. Compromiso de la dirección

Es fundamental, para un proyecto de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, que la Dirección del OTEC esté convencida de la necesidad de este Sistema, y de que su puesta en marcha va a generar un mejor funcionamiento de la organización.

Durante esta etapa además se realizarán las siguientes acciones:

- ◆ Anuncio a todos los niveles del OTEC del Compromiso adquirido por la dirección;
- ◆ Crear un Comité de Calidad (si se cree necesario);
- ◆ Independientemente de la creación de este Comité, debe haber un responsable de la implementación y mantenimiento del Sistema, el Representante de la Dirección.

El Representante de la Dirección (también llamado Responsable de Calidad), o en su caso el Comité de Calidad, tienen las siguientes tareas:

- ◆ Coordinar desde el inicio hasta el final el proyecto de implementación del Sistema;
- ◆ Revisar y aprobar, por consenso, el Manual de Calidad y los procedimientos operativos;
- ◆ Efectuar revisiones periódicas del estado de desarrollo del plan de implementación.

### b. Formación del equipo interno

El OTEC debe llevar a cabo la capacitación en materia de calidad del personal involucrado en ésta, como son:

- ◆ Los miembros del Comité de Calidad (si existe);
- ◆ Representantes de las distintas áreas;
- ◆ Personal implicado en el sistema.

Para el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, existen tres reglas básicas que hay que cumplir:

- ◆ Decir lo que se hace;
- ◆ Hacer lo que se dice;
- ◆ Poder demostrarlo.



## 2. EVALUACIÓN

Indique el grado de cumplimiento de cada uno de los elementos de gestión en su OTEC, con el fin de diagnosticar el nivel de desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, en su organización:



Evaluación	Definición
1	No se realiza.
2	Se realiza parcialmente
3	Se realiza generalmente
4	Se realiza en casi todas las áreas
5	Se realiza siempre y en forma total

### 2.1 Resultados de la Autoevaluación

Resultado obtenido	Nivel de Implementación
1 y 2	Nivel Básico
3 y 4	Nivel Intermedio
5	Nivel Avanzado



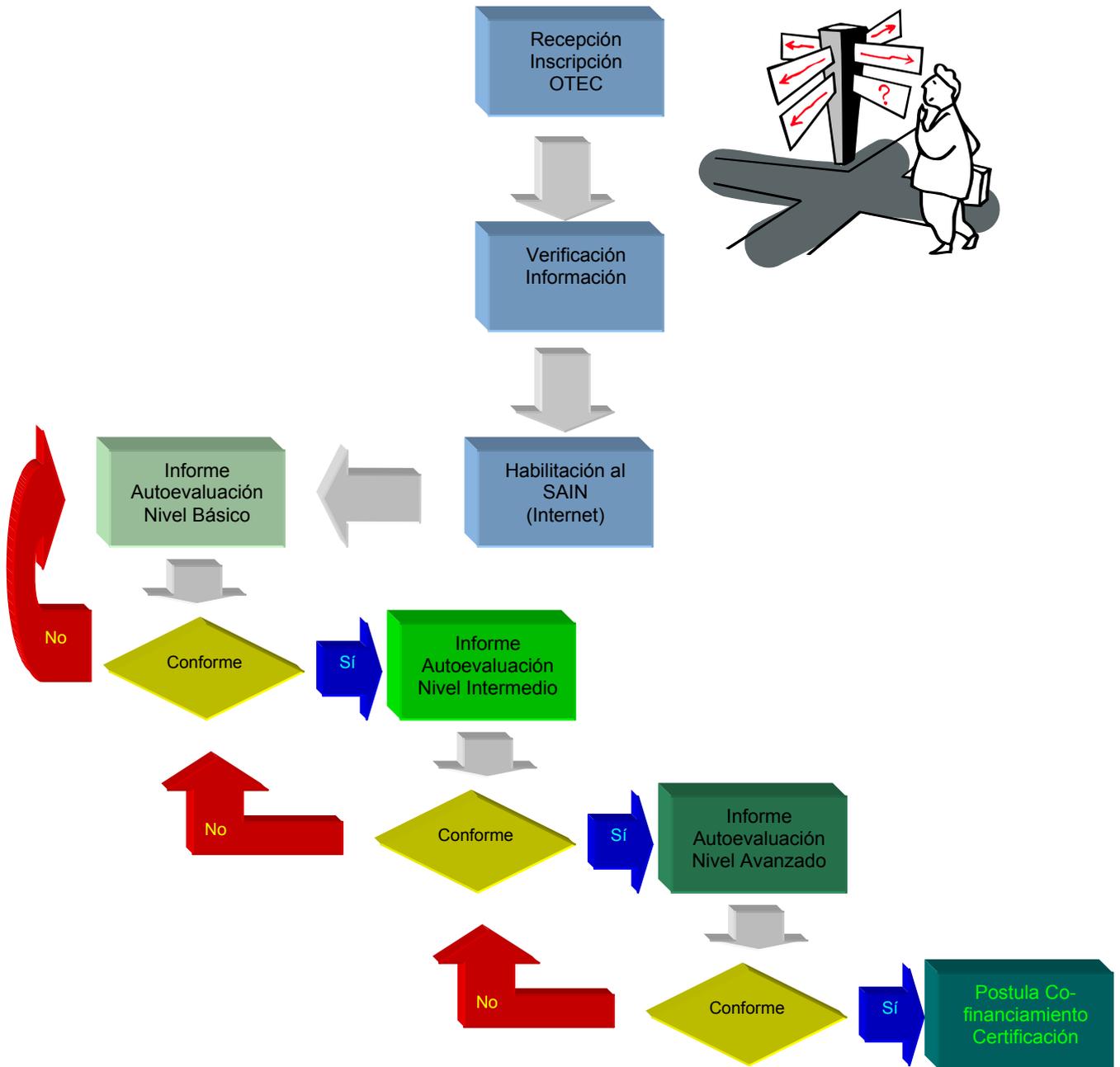
## 2.2 Medios de Verificación del Nivel de Implementación logrado por el OTEC.

Como medios de verificación del proceso de Autoevaluación, los OTEC deberán proporcionar información, dependiendo del nivel logrado, referente a su Sistema de Gestión de Calidad implementado o en vías de implementación. Esta información proporcionará la evidencia objetiva del cumplimiento de los requisitos necesarios para validar su nivel de desarrollo.

Nivel de Implementación Logrado	Evidencia Requerida
Nivel Básico	No se requieren evidencias
Nivel Intermedio	Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. (Manual de Calidad, Procedimientos, Instructivos y Registros de Calidad)
Nivel Avanzado	- Reportes de Auditorías Internas y Externas - Resultados de indicadores de calidad



### 3. FLUJOGRAMA DEL PROCESO





### 3. GUIA DE AUTOEVALUACIÓN

La Guía de Autoevaluación contempla las 5 cláusulas de NCh 2728 e ISO 9001: 2000, con sus subíndices y desglosada en los siguientes elementos:

4. Sistema de Gestión de la Calidad;
5. Responsabilidad de la Dirección;
6. Gestión de los Recursos;
7. Realización del Servicio;
8. Medición, Análisis y mejora.



Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>4</b>	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>					
<b>4.1</b>	<b>Requisitos Generales</b>					
1	Se ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad					
2	Se realiza el mejoramiento continuo de la operación					
3	Se han identificado los procesos que afectan la calidad					
4	Se ha determinado la secuencia e interacción de los procesos que afectan la calidad					
5	Se han determinado los criterios y métodos para asegurar la operación y control de los procesos que afectan a la calidad					
6	Se dispone de los recursos e información para soportar la operación y el seguimiento de los procesos que afectan a la calidad					
7	Se realiza seguimiento, medición y análisis de los procesos que afectan a la calidad					
8	Se implementan acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos que afectan a la calidad					
9	Se controlan los procesos contratados externamente que afectan a la calidad					
	<b>Pje. Subcriterio</b>					



Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>4.2</b>	<b>Requisitos de la documentación</b>					
<b>4.2.1</b>	<b>Generalidades</b>					
10	Existe una declaración documentada de la Política y Objetivos de la Calidad.					
11	Existe un Manual de la Calidad					
12	Existen procedimientos documentados requeridos en la NCh 2728					
13	Existen los documentos necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de los procesos					
14	Existen los registros requeridos por NCh 2728					
<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>4.2.2</b>	<b>Manual de la Calidad</b>					
15	El Manual de la Calidad describe el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo la justificación de cualquier exclusión					
16	El Manual de la Calidad hace referencia a los procedimientos establecidos por el sistema de gestión de la calidad, o referencia a estos.					
17	El Manual de la Calidad describe la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad					
<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>4.2.3</b>	<b>Control de los documentos</b>					
18	Existe un procedimiento para el control de los documentos					
19	Se aprueban los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión					
20	Se revisan y actualizan los documentos cuando sea necesario y luego son aprobados nuevamente					
21	Se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos					
22	Las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso					
23	Los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables					
24	Se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución					
25	Se previene el uso de documentos obsoletos y son identificados cuando son mantenidos					
<b>Ítem</b>	<b>Descripción</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>4.2.4</b>	<b>Control de los registros</b>					
26	Se ha establecido y mantiene evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del sistema de gestión					
27	Los registros son legibles, identificables y recuperables					
28	Hay un procedimiento para identificar, almacenar, proteger, recuperar, definir tiempo de retención y disposición de registros					
	<b>Pje Subcriterio</b>					



Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>5</b>	<b>Responsabilidad de la Dirección</b>					
<b>5.1</b>	<b>Compromiso de la Dirección</b>					
29	La alta Dirección evidencia su compromiso con el desarrollo e implantación del sistema de gestión de la calidad					
30	La alta Dirección evidencia su compromiso con la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad					
31	La alta Dirección comunica la importancia de satisfacer los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.					
32	La alta Dirección ha establecido la Política de la Calidad					
33	La alta Dirección asegura que se establecen los Objetivos de la Calidad					
34	La alta Dirección lleva a cabo revisiones del sistema de gestión de la calidad					
35	La alta Dirección asegura la disponibilidad de recursos					
	<b>Pje Subcriterio</b>					

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>5.2</b>	<b>Enfoque al cliente</b>					
36	La alta Dirección asegura que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de éste.					
	<b>Pje Subcriterio</b>					

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>5.3</b>	<b>Política de la Calidad</b>					
37	La Política de la Calidad es adecuada al propósito de la organización.					
38	La Política de la Calidad incluye el compromiso de mejorar continuamente la eficacia del sistema.					
39	La Política de la Calidad proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad					
40	La Política de la Calidad es comunicada y entendida dentro de la organización					
41	La Política de la Calidad es revisada para su continua adecuación					
	<b>Pje Subcriterio</b>					



Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>5.4</b>	<b>Planificación</b>					
<b>5.4.1</b>	<b>Objetivos de la Calidad</b>					
42	La alta Dirección asegura que los Objetivos de la Calidad son establecidos y revisados en todas las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización					
43	Los Objetivos de la Calidad son medibles y coherentes con la Política de la Calidad					
Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>5.4.2</b>	<b>Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad</b>					
44	La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos del sistema de gestión y los objetivos de la calidad					
45	Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implantan cambios a éste					
	<b>Pje Subcriterio</b>					

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>5.5</b>	<b>Responsabilidad, autoridad y comunicación</b>					
<b>5.5.1</b>	<b>Responsabilidad y autoridad</b>					
46	Las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización					
Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>5.5.2</b>	<b>Representante de la dirección</b>					
47	Se ha designado a un miembro de la dirección como Encargado de Calidad					
48	El Encargado de Calidad asegura que se establezcan, implementen y mantengan los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad					
49	El Encargado de Calidad informa a la alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora					
50	El Encargado de Calidad asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización					
Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>5.5.3</b>	<b>Comunicación Interna</b>					
51	La Dirección asegura que se establezcan los procesos de comunicación dentro de la organización					
52	La comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.					
	<b>Pje Subcriterio</b>					



Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>5.6</b>	<b>Revisión por la dirección</b>					
<b>5.6.1</b>	<b>Generalidades</b>					
53	La alta Dirección realiza a intervalos planificados revisiones al sistema de gestión de la calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia					
54	Las revisiones incluyen la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad					
55	Las revisiones incluyen las políticas y objetivos de la calidad					
56	Se mantienen registros de las revisiones de la alta Dirección					
Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>5.6.2</b>	<b>Información para la revisión</b>					
57	La revisión del sistema de gestión incluye los resultados de auditorías					
58	La revisión del sistema de gestión incluye la retroalimentación del cliente					
59	La revisión del sistema de gestión incluye el desempeño de los procesos y conformidad del servicio					
60	La revisión del sistema de gestión incluye el estado de las acciones correctivas y preventivas					
61	La revisión del sistema de gestión incluye las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas					
62	La revisión del sistema de gestión incluye los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad					
63	La revisión del sistema de gestión incluye las recomendaciones para la mejora					
64	La revisión del sistema de gestión incluye otros aspectos de relevancia para el OTEC					
Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>5.6.3</b>	<b>Resultados de la revisión</b>					
65	Se documentan todas las decisiones y acciones para mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos					
66	Se documentan todas las decisiones y acciones para mejorar el servicio en relación con los requisitos del cliente					
67	Se documentan todas las decisiones y acciones respecto de las necesidades de recursos					
	<b>Pje Subcriterio</b>					



Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>6</b>	<b>Gestión de los recursos</b>					
<b>6.1</b>	<b>Provisión de recursos</b>					
68	La organización proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y la mejora continua de éste					
69	La organización proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos					
	<b>Pje Subcriterio</b>					

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>6.2</b>	<b>Recursos Humanos</b>					
<b>6.2.1</b>	<b>Generalidades</b>					
70	El personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia					
<b>6.2.2</b>	<b>Competencia, toma de conciencia y formación</b>					
71	Se determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio					
72	Se proporciona la formación necesaria para lograr la competencia del personal que realiza actividades que afectan la calidad del producto					
73	Se evalúa eficacia de las acciones de formación y educación					
74	Se asegura que las personas estén conscientes de la pertinencia importancia de sus actividades para el logro de los objetivos de la calidad					
75	Se mantienen los registros de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal que realiza actividades que afectan la calidad del producto					
	<b>Pje Subcriterio</b>					
<b>6.3</b>	<b>Infraestructura</b>					
76	Se ha determinado, proporcionado y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto					
77	Se han identificado los edificios, espacio de trabajo y servicios asociados que son necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto					
78	Se han identificado los equipos para los procesos (tanto hardware como software) que son necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto					
79	Se han identificado los servicios de apoyo tales como transporte o comunicación que son necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto					
	<b>Pje Subcriterio</b>					



Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>6.4</b>	<b>Ambiente de trabajo</b>					
80	Se han determinado y gestionan los ambientes de trabajo necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto					
	<b>Pje Subcriterio</b>					

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>7</b>	<b>Realización del servicio</b>					
<b>7.1</b>	<b>Planificación de la realización del servicio</b>					
81	Los procesos necesarios para la realización del servicio son desarrollados en forma planificada.					
82	La planificación es coherente con el sistema de gestión de la calidad					
83	La planificación incluye los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio					
84	La planificación incluye el establecimiento de los procesos, documentos y la proporción de los recursos específicos para el servicio					
85	La planificación incluye las actividades de verificación, validación e inspección y ensayo/prueba específicas para el servicio					
86	La planificación incluye los criterios para la aceptación del servicio					
87	La planificación incluye los registros para proporcionar evidencia de los procesos realizados					
88	La planificación incluye los registros para proporcionar evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos					
89	La planificación es documentada					
	<b>Pje Subcriterio</b>					



Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>7.2</b>	<b>Procesos relacionados con el cliente</b>					
<b>7.2.1</b>	<b>Determinación de los requisitos relacionados con el servicio</b>					
90	Se determinan los requisitos especificados por el cliente, incluyendo aquellos para las actividades de entrega y posteriores a la misma.					
91	Se determinan los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso específico o previsto del servicio					
92	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio					
93	Se determina cualquier requisito adicional requerido por la organización					
Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>7.2.2</b>	<b>Revisión de los requisitos relacionados con el servicio</b>					
94	Se revisa que los requisitos del servicio estén definidos					
95	Se resuelven todas las diferencias entre los requisitos del contrato y los expresados previamente					
96	Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos					
97	Se mantienen registros de las revisiones de los contratos					
98	Se asegura que cualquier modificación del contrato sea conocida por el personal correspondiente al interior de la organización.					
Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>7.2.3</b>	<b>Comunicación con el cliente</b>					
99	Se informa sobre el servicio					
100	Se atiende en forma eficaz las consultas e informa sobre modificaciones al cliente					
101	Se recoge la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas					
	<b>Pje Subcriterio</b>					



Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>7.3</b>	<b>Diseño y desarrollo</b>					
<b>7.3.1</b>	<b>Planificación del diseño y desarrollo</b>					
102	Se planifica y controla los diseños y el desarrollo del servicio					
103	Se establecen las etapas del diseño y desarrollo					
104	Se establecen las revisiones, verificaciones y validaciones para cada etapa					
105	Se establecen las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo					
106	Se gestionan las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo					
107	Los resultados de la planificación son actualizados a medida que progresa el diseño y desarrollo					
Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>7.3.2</b>	<b>Elementos de entrada para el diseño y desarrollo</b>					
108	Se determinan los elementos de entrada del diseño y desarrollo					
109	Los elementos de entrada incluyen los requisitos funcionales y de desempeño					
110	Los elementos de entrada incluyen los requisitos legales y reglamentarios aplicables					
111	Los elementos de entrada incluyen la información proveniente de diseño previos similares					
112	Los elementos de entrada incluyen cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo					
113	Los elementos son revisados para verificar su adecuación					
114	Los elementos están completos y sin ambigüedades					
Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>7.3.3</b>	<b>Resultados del diseño y desarrollo</b>					
115	Los resultados del diseño y desarrollo permiten la verificación respecto a los elementos de entrada					
116	Los resultados del diseño y desarrollo son aprobados antes de su liberación					
117	Los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada					
118	Los resultados del diseño y desarrollo proporcionan información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio.					
119	Los resultados del diseño y desarrollo contienen los criterios de aceptación del servicio					
120	Los resultados del diseño y desarrollo especifican las características del servicio que son esenciales para el uso seguro y correcto					
Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>7.3.4</b>	<b>Revisión del diseño y desarrollo</b>					
121	Las etapas del diseño y desarrollo son revisadas de acuerdo a lo planificado					



Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
122	Las revisiones incluyen la evaluación de la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos					
123	Las revisiones identifican cualquier problema y proponen las acciones necesarias					
124	Las revisiones incluyen a las funciones relacionadas con las etapas de diseño y desarrollo					
125	Las revisiones son registradas					
Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo</b>						
126	Se realizan verificaciones planificadas para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos					
127	Las verificaciones son registradas					
Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>7.3.6 Validación del diseño y desarrollo</b>						
128	Se realizan validaciones planificadas para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos					
129	Las validaciones son registradas					
Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>7.3.7 Control de los cambios de diseño y desarrollo</b>						
130	Los cambios de diseño y desarrollo son identificados y documentados					
131	Los cambios de diseño son revisados, verificados y validados					
132	La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluyen la evaluación del efecto en las partes constitutivas y en el producto ya entregado					
133	Las revisiones de las modificaciones son registradas					
<b>Pje Subcriterio</b>						

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>7.4 Compras</b>						
<b>7.4.1 Proceso de compras</b>						
134	Se asegura que los productos adquiridos cumplan con los requisitos de compra especificados.					
135	El alcance del control aplicado al proveedor depende del impacto de los productos sobre el producto final					
136	Los proveedores son seleccionados en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización					
137	Existen criterios para la selección, evaluación y la re-evaluación de proveedores					
138	Se mantienen registros de las evaluaciones de los proveedores y de cualquier acción emprendida					
Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>7.4.2 Información de las compras</b>						
139	La información para las compras incluye los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos					



Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
140	La información para las compras incluye los requisitos para la calificación del personal					
141	La información para las compras incluye los requisitos del sistema de gestión de la calidad					
142	Se asegura la adecuación de los requisitos de compra antes de comunicárselos al proveedor					
Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>7.4.3</b>	<b>Verificación de los productos comprados</b>					
143	Se inspecciona o comprueba por otro medio que los productos comprados cumplen con las especificaciones					
144	La información de compra contiene los requerimientos de verificación en las instalaciones del proveedor					
	<b>Pje Subcriterio</b>					

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>7.5</b>	<b>Producción y prestación del servicio</b>					
<b>7.5.1</b>	<b>Control de la producción y de la prestación del servicio</b>					
145	La producción y prestación del servicio son realizadas en forma planificada y bajo condiciones controladas					
146	La producción y prestación del servicio incluye la disponibilidad de información que describa las características del producto					
147	La producción y prestación del servicio incluye la disponibilidad de instrucciones de trabajo					
148	La producción y prestación del servicio incluye el uso del equipo apropiado					
149	La producción y prestación del servicio incluye la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición					
150	La producción y prestación del servicio incluye la implementación del seguimiento y medición					
151	La producción y prestación del servicio incluye las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega					
Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>7.5.2</b>	<b>Validación del proceso de producción y prestación del servicio</b>					
152	Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no pueden verificarse por seguimiento o medición posteriores					
153	La validación incluye la demostración de la capacidad de los procesos de producir los resultados planificados					
154	Se han establecido los criterios para la revisión y aprobación de los procesos					
155	Se han aprobado los equipos y calificación del personal					
156	Se han establecido el uso de métodos y procedimientos específicos					
157	Se han establecidos los requisitos de los registros					
158	Se han establecido las revalidaciones					



Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>7.5.3 Identificación y trazabilidad</b>						
159	Cuando es adecuado se identifica el producto a través de toda la realización del producto					
160	Se identifica el estado de producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición					
161	Cuando se requiere trazabilidad se controlan que la identificación de los productos sea única					
Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>7.5.4 Propiedad del cliente</b>						
162	Los bienes de propiedad del cliente son identificados, verificados, protegidos y salvaguardados					
163	Las pérdida o deterioro de productos de propiedad del cliente que haga inadecuado su uso es registrada y comunicada al cliente					
Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>7.5.5 Preservación del producto</b>						
164	Se preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto					
165	El producto a preservar es identificado					
166	Se ha establecido la correcta forma de manipular el producto a preservar					
167	Se ha establecido la correcta forma de embalar el producto a preservar					
168	Se ha establecido la correcta forma de almacenar el producto a preservar					
169	Se ha establecido la forma de proteger el producto a preservar					
<b>Pje Subcriterio</b>						

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición</b>						
170	Esta definido el seguimiento y las mediciones que se deben realizar para proporcionar la evidencia de conformidad del producto					
171	Existen los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de conformidad del producto					
172	Se asegura que el seguimiento y las mediciones son realizados de manera coherente con los requisitos establecidos					
173	Los equipos de medición son calibrados o verificados a intervalos especificados o antes de su utilización comparado con patrones de medición					
174	Los equipos de medición son ajustados o reajustados según sea necesario					



Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
175	Los equipos de medición son identificados para poder determinar su estado de calibración					
176	Los equipos de medición son protegidos de ajustes que pueden invalidar el resultado de la medición					
177	Los equipos de medición son protegidos contra daños y deterioro durante la manipulación, mantenimiento y almacenamiento.					
178	De detectar que se realizaron mediciones con un equipo descalibrado se procede a evaluar y registrar la validez de los resultados anteriores					
179	Se mantienen registros de los resultados de calibraciones y verificaciones					
180	Se confirma la capacidad de los programas informáticos usados para el seguimiento y medición de los requisitos especificados					
	<b>Pje Subcriterio</b>					

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>8</b>	<b>Medición, análisis y mejora</b>					
<b>8.1</b>	<b>Generalidades</b>					
181	Se han planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora					
182	Los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora demuestran la conformidad del servicio					
183	Los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora aseguran la conformidad del sistema de gestión de la calidad					
184	Los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora aseguran la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad					
185	Se han determinado los métodos de seguimiento, medición, análisis y mejora, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.					
	<b>Pje Subcriterio</b>					

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>8.2</b>	<b>Seguimiento y medición</b>					
<b>8.2.1</b>	<b>Satisfacción del cliente</b>					
186	Se determina la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos del producto					
187	Existen métodos para obtener la información sobre la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos del producto					
188	Se utiliza la información sobre la percepción del cliente en mejorar el producto y/o servicio.					



Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>8.2.2 Auditoría interna</b>						
189	Se llevan a cabo a intervalos planificados auditorías internas					
190	La auditoría interna determina la conformidad del sistema de gestión de la calidad con las disposiciones planificadas					
191	La auditoría interna determina la conformidad del sistema de gestión de la calidad con la norma NCh 2728					
192	La auditoría interna determina la conformidad del sistema de gestión de la calidad con el sistema de calidad establecido por la organización					
193	La auditoría interna determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz					
194	La planificación del programa de auditorías considera el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas					
195	La auditoría se realiza con criterios, alcance, frecuencia y metodologías definidas					
196	Los auditores son independientes de las áreas que auditan para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría					
197	Han sido definidas las responsabilidades para planificar, realizar e informar los resultados de las auditorías					
198	La Dirección del área auditada asegura que las no conformidades detectadas y sus causas sean eliminadas					
199	Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones correctivas tomadas y el informe de los resultados de la verificación					
Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</b>						
200	El seguimiento y las mediciones demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados					
201	Cuando no se alcanzan los resultados planificados se llevan a cabo acciones correctivas para asegurar la conformidad del producto.					
Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>8.2.4 Seguimiento y medición del servicio</b>						
202	Se realiza el seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos establecidos					
203	Se registra la conformidad con respecto a los criterios de aceptación. Los registros indican la(s) persona(s) que autorizan la liberación del producto					
204	La liberación del producto y la prestación del servicio se lleva a cabo una vez se completan satisfactoriamente las disposiciones planificadas					
205	Se han definido las personas con autoridad pertinente o cuando el cliente puede realizar una liberación del producto antes de completar las disposiciones planificadas					
	<b>Pje Subcriterio</b>					



Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>8.3</b>	<b>Control del servicio no conforme</b>					
206	Los productos no conformes con los requisitos son identificados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencional					
207	Las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidas					
208	Los productos no conformes pueden ser reprocesados para eliminar el problema detectado					
209	Los productos no conformes pueden ser liberados o aceptados bajo concesión por una autoridad pertinente					
210	Los productos no conformes pueden ser inutilizados para impedir su uso o aplicación originalmente previsto					
211	Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas posteriormente					
212	El producto corregido es sometido a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos					
213	Al detectar una no conformidad después de la entrega del producto se toman las acciones apropiadas a los efectos potenciales					
	<b>Pje Subcriterio</b>					

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>8.4</b>	<b>Análisis de datos</b>					
214	Se han determinado los datos a recopilar y analizar para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad					
215	Se evalúa el sistema de gestión de la calidad para determinar las mejoras de la eficacia que se pueden realizar					
216	El análisis entrega información sobre la satisfacción del cliente					
217	El análisis entrega información sobre la conformidad de los productos					
218	El análisis entrega información sobre las características y tendencias de los procesos y productos					
219	El análisis entrega información sobre las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas					
220	El análisis entrega información sobre los proveedores					
	<b>Pje Subcriterio</b>					



Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>8.5</b>	<b>Mejora</b>					
<b>8.5.1</b>	<b>Mejora continua</b>					
221	Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política y objetivos de la calidad					
222	Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante los resultados de las auditorías					
223	Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el análisis de datos					
224	Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante las acciones correctivas					
225	Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante la revisión por la dirección					
Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>8.5.2</b>	<b>Acción correctiva</b>					
226	Se toman acciones para eliminar la causa de no conformidades					
227	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no-conformidades encontradas					
228	Las no conformidades son revisadas para determinar sus causas y evaluar la necesidad de adoptar acciones para evitar que vuelvan a ocurrir					
229	Se determinan las acciones necesarias para implementar la acciones y registrar los resultados de las acciones tomadas					
Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
<b>8.5.3</b>	<b>Acción preventiva</b>					
230	Se determinan las no-conformidades potenciales y sus causas					
231	Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades potenciales					
232	Se evalúa la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no-conformidades					
233	Son determinadas e implementada las acciones necesarias					
234	Son registrados los resultados de las acciones tomadas					
235	Se revisan las acciones preventivas tomadas					
	<b>Pje Subcriterio</b>					