



UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA
OTEC - UMCE

Manual de Procedimientos Normativos

Versión 05

Director de OTEC - UMCE

15/11/2017

Aprobado por : Eugenio Contreras Lobos



EUGENIO CONTRERAS LOBOS
DIRECTOR EDUCACION CONTINUA

Fecha aprobación: 15 de Noviembre de 2017

El propósito de este documento es describir el Sistema de Gestión de la Calidad implementado por la OTEC-UMCE, en conformidad con los requisitos establecidos en las Normas NCh 2728:2015 e ISO 9001:2008. Cualquier copia impresa de este documento, se considera no controlada.

 OTEC - UMCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS		Página 2 de 13
	Rev. N° 005	Doc. 004	Fecha aprobación: 15/11/2017

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo	4
2. Alcance	4
3. Referencias	4
4. Responsabilidad y Autoridad	4
5. Definiciones	5
6. Descripción de los procesos normativos	5
6.1. Control de Documentos	5
6.2. Control de Registros	7
6.3. Auditoría Interna	8
6.4. Tratamiento del Servicio No Conforme y Gestión de Acciones Correctivas	10
6.5. Gestión de acciones Preventivas	11
6.6. Revisión por la Dirección	12

 OTEC - UMCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS		Página 3 de 13
	Rev. N° 005	Doc. 004	Fecha aprobación: 15/11/2017

Revisiones

Rev.	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción
00	01.08.13	Coordinador de Programas de Formación y Perfeccionamiento	Director de OTEC - UMCE	Emisión
01	22.08.13	Coordinador de Programas de Formación y Perfeccionamiento Auditoría Interna	Director de OTEC – UMCE Auditor Externo SGS	Aprobación Se indican los controles, responsabilidades y autoridades para tratar los servicios no Conformes Se indica más claramente el tratamiento de las acciones preventivas, distinguiendo su tratamiento con el de las acciones correctivas
02	21.04.14	Coordinador de Programas de Formación y Perfeccionamiento	Director de OTEC – UMCE	Se incluyen los procedimientos para eliminación de registros.
03	12.11.14	Coordinador de Programas de Formación y Perfeccionamiento	Director de OTEC – UMCE	Se describen con mayor detalle los procedimientos, responsabilidades, plazos, actividades y tareas de la Revisión por la Dirección.
04	04.12.15	Auditor Interno	Director de OTEC – UMCE	1.- Se incluyen definiciones 2.- Se incluye encabezado con N° de Revisión y N° documento. Se incluye la forma de almacenar la información digital.
05	15.11.17	Auditor Interno	Director de OTEC - UMCE	1.- Se actualiza manual de acuerdo a las nuevas disposiciones de la Nch2728:2015.

 OTEC - UMCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS		Página 4 de 13
	Rev. N° 005	Doc. 004	Fecha aprobación: 15/11/2017

1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos que sustentan la gestión de los procesos que deben ser documentados, esto es, control de documentos, control de registros, auditorías internas, tratamiento del servicio no conforme y gestión de acciones correctivas y preventivas y revisión por la Dirección.

2. ALCANCE

Este cubre las actividades de los siguientes procesos:

- Control de Documentos
- Control de Registros
- Auditorías Internas
- Tratamiento del Servicio No Conforme y Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas
- Revisión por la Dirección

3. REFERENCIAS

- Manual de la Calidad.
- Norma Chilena NCh 2728:2015
- Norma ISO 9001:2008

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Director de OTEC - UMCE: Asegurar que se dispongan de todos los recursos necesarios para la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad (SGC). También tiene la responsabilidad y autoridad para revisar y aprobar la documentación del SGC y el programa anual de auditorías internas de calidad.

Auditor de Calidad: Asegurar que se lleven a cabo de manera eficaz las auditorías de calidad del SGC. También es responsable por la mantención del sistema documental del SGC y de asesorar a la Dirección General sobre cualquier oportunidad de mejora.

Coordinador de Programas de Formación y Perfeccionamiento: Es responsable de prestar todo el apoyo necesario para poder llevar a cabo de manera eficaz las actividades de capacitación que se generen en la OTEC- UMCE, asegurando que todo el registro documental se encuentre al día. También tiene la responsabilidad de informar a la Dirección sobre cualquier problema que surja de una actividad de capacitación.

 OTEC - UMCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS		Página 5 de 13
	Rev. N° 005	Doc. 004	Fecha aprobación: 15/11/2017

5. DEFINICIONES

Para efectos de la comprensión de este documento se debe tener en cuenta las siguientes definiciones:

- 1. Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la expansión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- 2. Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos. Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.
- 3. Evidencias de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- 4. Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.
- 5. Conclusiones de la auditoría:** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- 6. Cliente de la auditoría:** Organización o persona que solicita una auditoría.
- 7. Auditado:** Organización que es auditada.
- 8. Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría
- 9. Equipo auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo si es necesario de expertos técnicos.
- 10. Programa de auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigida hacia un propósito especificado.
- 11. Plan de auditoría:** Descripción de las actividades en el sitio y arreglos para una auditoría
- 12. Alcance de la auditoría:** Extensión y límites de una auditoría.
- 13. Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- 14. No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 15. SGC:** Sigla del Sistema de Gestión de Calidad.

6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS NORMATIVOS

6.1. CONTROL DE DOCUMENTOS

6.1.1. OBJETIVO

Establecer y definir las acciones, responsabilidades de la creación, aprobación, distribución, archivo, recepción y mantención de los documentos internos y externos de la OTEC - UMCE.

6.1.2. ALCANCE

Incluye el control de documentos internos y externos utilizados en las actividades que afectan el sistema de gestión de la calidad de la OTEC - UMCE.

6.1.3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Cada vez que se elabore un documento para el sistema de gestión de la calidad, se modifique alguno existente o se reciba un documento de fuente externa que deba ser aplicado como parte del sistema de gestión de la calidad, deberá cumplir con lo siguiente:

Actividad	Responsable
6.1.3.1. Identificar y definir los documentos controlados para el sistema de la calidad	Todo el personal



OTEC - UMCE

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS

Rev. N° 005

Doc. 004

Página 6 de 13

Fecha
aprobación: 15/11/2017

<p>a) Se identifica y define los documentos que se controlarán para el sistema de gestión de la calidad, otorgándoles un formato y/o código para cada uno de ellos. Una vez creado se registra en el Listado de Control de Documentos.</p>	
<p>6.1.3.2. Revisión y aprobación de Documentos:</p> <p>a) La Dirección aprobará los documentos en función de los requerimientos y adecuación al proceso de gestión de calidad, antes de su emisión y utilización.</p> <p>b) Se revisará y actualizará en forma periódica, en función de los procesos de monitoreo y evaluación y de la actualización normativa del SENCE, la documentación para asegurarse que esté vigente y cumple con los requisitos del sistema de gestión de la calidad, aprobándolos nuevamente a lo menos una vez al año y actualizando el Listado de Control de Documentos.</p> <p>c) Si se determina que el documento es inadecuado se modificará en el acto.</p> <p>d) Solo la documentación que esté revisada, aprobada y registrada en el Listado de Control de Documentos, formará parte del sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>Director de OTEC - UMCE</p>
<p>6.1.3.3. Control de Documentos vigentes:</p> <p>a) Los documentos internos indicados en el Listado de Control de Documentos, están publicados en el sitio</p> <p>b) http://www.umce.cl/index.php/dir-educacion-continua-lista-control El Director de la OTEC – UMCE almacena los archivos electrónicos originales que son publicados en el sitio de documentación. Además, maneja una única carpeta con los documentos originales en formato impreso.</p> <p>c) Para individualizar estos documentos originales, el Director de Educación Continua los firma en la portada para no confundir con copias no controladas.</p> <p>d) Los documentos obsoletos serán removidos y eliminados de los puntos de emisión y uso por el Director de la OTEC - UMCE.</p> <p>e) No obstante lo anterior, el Director de la OTEC – UMCE conservará a lo menos la última copia obsoleta en formato digital.</p> <p>f) En caso que por cualquier motivo se mantenga un documento obsoleto, este será identificado por cualquier medio con la leyenda “obsoleto” en la portada del documento.</p> <p>g) Todo documento interno llevará una tabla donde se registrarán los cambios producidos en cada versión.</p>	<p>Director de OTEC - UMCE</p>
<p>6.1.3.4. Copia y distribución de documentos:</p> <p>a) Una copia de todos los documentos, será almacenada en un pendrive, el que será protegido con acceso restringido.</p> <p>b) Para efectos de revisiones y/o auditorías se podrán hacer copias de los documentos solo en formato digital y serán siempre considerados como “copias no controladas”.</p>	<p>Secretaría Académica – Adm. Director OTEC – UMCE</p>
<p>6.1.3.5. Control de Documentos Externos:</p> <p>a) Documentación Externa perteneciente al Cliente</p> <p>Es política de la OTEC - UMCE, no tener en su poder documentación original del cliente. No obstante en caso que por motivos de fuerza mayor ese tipo de documentos deba permanecer en la OTEC - UMCE, el original quedará archivado en una carpeta rotulada, en un lugar seguro y si fuera necesario se solicitará una fotocopia o fotocopia legalizada de los documentos del cliente, para poder respaldar la inscripción oficial del participante a los programas de capacitación gubernamentales, en el archivador correspondiente al programa.</p>	<p>Director OTEC - UMCE</p>



OTEC - UMCE

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS

Página 7 de 13

Rev. N° 005

Doc. 004

Fecha
aprobación: 15/11/2017

- | | |
|--|--|
| <p>b) Documentación Externa</p> <ol style="list-style-type: none">i. Se incluyen aquí todas aquellas reglamentaciones y normas emitidas por entes nacionales y/o internacionales, oficiales y / o privadas; relacionadas con requerimientos para los servicios provistos por la OTEC - UMCEii. Si son requeridas por un contrato particular, se solicitan en su última edición vigente al ente emisor. Si son generales, se verifica su vigencia antes de su uso. Los originales o documentos de respaldo de la documentación externa comúnmente aplicable se controlan mediante Listado de Control de Documentos. | |
|--|--|

6.2. CONTROL DE REGISTROS

6.2.1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para que todos los registros generados o recibidos por la OTEC - UMCE sean controlados adecuadamente para evitar su daño, deterioro, pérdida o uso inadecuado.

6.2.2. ALCANCE

Procedimiento de control aplicado a todos los registros generados por la OTEC - UMCE, para el sistema de gestión de la calidad, del servicio de capacitación o recibidos de una fuente externa, considerando la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.

6.2.3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Cada vez que se genere un registro para el sistema de gestión de la calidad o se reciba alguno de fuente externa, se deberá cumplir con lo siguiente:

Actividad	Responsable
<p>6.2.3.1. Mantenimiento de los registros:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Los archivos se almacenan y protegen en Carpetas identificadas en el lomo con el logotipo la UMCE, además se almacena una copia de todos los registros en un pendrive a cargo de la Secretaría Académica-Administrativa.b) Lo registros se controlan por medio del Procedimiento de Control de Registros. (Anexo 21)c) Para aquellos registros generados por las actividades de capacitación, se almacenarán en archivadores donde se agruparán por cada actividad de capacitación.d) Para una mejor comprensión del presente proceso, se entiende por identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición lo siguiente:<ol style="list-style-type: none">a. <u>Identificación</u>: Nombre o Código de referencia que individualiza al registro.b. <u>Indexación</u>: Registrar ordenadamente datos e informaciones, para elaborar su índice.c. <u>Almacenamiento</u>: Indicar el lugar físico donde se mantienen los registros. Por ejemplo en la oficina de Secretaria correspondiente, en la Oficina de la Sección, u otros.	<p>Todo el personal</p>



OTEC - UMCE

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS

Rev. N° 005

Doc. 004

Página 8 de 13

Fecha
aprobación: 15/11/2017

<p>d. <u>Protección</u>: Se indican los cargos, áreas o sectores que están autorizados para el uso y/o manipulación de los registros cuando estos tienen carácter confidencial, o también se puede entender como el método de protección físico que eventualmente requieran algunos registros.</p> <p>e. <u>Recuperación</u>: Método mediante el cual se asegura la disponibilidad del registro. Acceso electrónico (ruta), físico o de otro tipo, por ejemplo: Archivador "Informes de Auditoría año AAAA".</p> <p>f. <u>Tiempo de Retención</u>: Período de tiempo mediante el cual se mantendrá el registro disponible.</p> <p>g. <u>Disposición</u>: Destino que se da al registro una vez que se cumple su tiempo de retención. Por ejemplo: destrucción, archivo en otro lugar como por ejemplo Bodega u otros.</p>	
<p>6.2.3.2. Conservación de los registros</p> <p>a) Todo registro se mantendrá por lo menos por un año. Cuando expire este periodo, se procederá según lo especificado en el Listado de Control de Registros.</p> <p>5.2.3.3. Eliminación de los registros</p> <p>a) El archivo pasivo de más de un año debe ser enviado al archivo central, salvo que el director del Departamento estime que debe mantener su archivo activo por un periodo mayor a un año. Una vez enviada la documentación al archivo pasivo, se aplicarán las normas generales de eliminación de documentos que rige al sector público, que en general es posterior a 5 años, y en estricto apego a las normas establecidas por la contraloría general de la república.</p>	Director OTEC - UMCE

6.3. AUDITORIA INTERNA

6.3.1. OBJETIVO

Establecer la metodología bajo la cual se llevan a cabo las auditorías internas de la calidad realizadas al Sistema de Gestión de la Calidad de la OTEC - UMCE.

6.3.2. ALCANCE

Este proceso se aplica a la programación, planificación, ejecución y emisión del informe de Auditoría Interna.

6.3.3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Para la programación, planificación y ejecución de las auditorías internas de la calidad, se realizan las siguientes actividades:

Actividad	Responsable
6.3.3.1. <u>Establecer un Programa de Auditoría Interna</u>	Director de OTEC - UMCE



OTEC - UMCE

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS

Rev. N° 005

Doc. 004

Página 9 de 13

Fecha
aprobación: 15/11/2017

<p>a) Cada año el Auditor Interno elabora o actualiza el Programa de Auditorías Internas de la Calidad, para evaluar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad. (Anexo 22)</p> <p>b) Este programa se elabora tomando en cuenta, el resultado de las auditorías previas, el estado e importancia de los procesos de la organización, los cambios en el SGC y los resultados de las revisiones por la Dirección.</p> <p>c) El auditor designado para la ejecución de las actividades, debe cumplir con a lo menos los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none">i. Contar con formación de auditor en un curso de a lo menos 16 horas.ii. Contar con formación en la Norma NCh 2728 de a lo menos 8 horas.	
<p>6.3.3.2. Preparar Plan de Auditoría Interna</p> <p>a) La planificación de la Auditoría Interna se basa en la verificación de los procesos y documentos que se establecen en la OTEC – UMCE y sus registros. Deben proporcionar evidencia sobre la realización de dichos procesos y que cumplen con los requisitos de la Norma.</p> <p>b) El Auditor Interno se debe asegurar que durante el año se auditen todos los requisitos definidos en NCh 2728.</p> <p>c) Para preparar la auditoría, el Auditor Interno elabora un Plan de Auditoría, donde indica las áreas que serán auditados y los horarios. Además define los criterios de la auditoría.</p>	Auditor Interno
<p>6.3.3.3. Ejecución de la auditoría</p> <p>a) Las auditorías se realizan por medio de entrevistas entre el Auditor Interno y el auditado.</p> <p>b) En cada entrevista el Auditor Interno verifica mediante la revisión de evidencia objetiva que se cumplen los requisitos definidos en el SGC.</p> <p>c) Cuando se detecte una desviación en el sistema, el Auditor Interno informa de manera inmediata al auditado del hallazgo detectado y lo anota para ser traspasado al Informe de Auditoría.</p> <p>d) Al finalizar las entrevistas definidas en el plan de auditoría, el Auditor Interno informa en una reunión de cierre de los resultados de la auditoría y los clasifica en No conformidades, Observaciones y Oportunidades de Mejora. Las No conformidades son incumplimientos a un requisito del SGC. Una observación es una potencial no conformidad que no implica un quiebre en el SGC, y una Oportunidad de Mejora es una recomendación del auditor para mejorar la eficacia o eficiencia del SGC, pero que es opcional en su tratamiento.</p>	Auditor Interno
<p>6.3.3.4. Emisión del Informe de Auditoría</p> <p>a) Con los hallazgos definidos, el Auditor Interno elabora el Informe de Auditoría identificando claramente el hallazgo detectado, la referencia normativa y la evidencia objetiva que sustenta el hallazgo.</p> <p>b) También indica en el informe los resultados de la auditoría de acuerdo a su cumplimiento con el objetivo planteado.</p> <p>c) El Informe de Auditoría es enviado al Director de la OTEC – UMCE para que tome las acciones necesarias.</p>	Auditor Interno
<p>6.3.3.5. Tratamiento del Informe de Auditoría</p> <p>a) Emitido el Informe de Auditoría, se procede a realizar el tratamiento de este según lo definido en la metodología de Acciones Correctivas y Preventivas</p>	Director DE OTEC - UMCE

 OTEC - UMCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS		Página 10 de 13
	Rev. N° 005	Doc. 004	Fecha aprobación: 15/11/2017

6.4. TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME Y GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

6.4.1. OBJETIVO

Establecer un método unificado de trabajo para identificar, analizar y eliminar las causas de las No Conformidades del Sistema de Gestión de la Calidad.

Definir acciones que permitan reducir cualquier impacto causado y realizar acciones correctivas para evitar reincidencia. Disponer de la información necesaria para determinar de manera eficaz las oportunidades de mejora, las acciones correctivas y la verificación de la solución del problema.

6.4.2. ALCANCE

Este proceso se aplica a todas las actividades realizadas en el Sistema de Gestión de Calidad de la OTEC - UMCE.

El procedimiento de las No conformidades se aplica en:

- Falla en el cumplimiento de las especificaciones de una actividad de capacitación
- Falla en el cumplimiento de la disposición de los requerimientos de la ejecución de la actividad de capacitación; infraestructura, materiales, o equipos.
- Falla en la responsabilidad administrativa de los libros de clases.
- Reclamos de clientes
- Problemas con los proveedores
- Fallas detectadas en la revisión por la Dirección
- Resultados de las auditorías internas o externas

Todas las actividades que directa o indirectamente producen no conformidades requieren de la aplicación de acciones correctivas. Una acción correctiva puede ser establecida por una o varias No conformidades o producto de auditorías internas o externas.

6.4.3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Para la gestión de no conformidades, se realizan las siguientes actividades:

Actividad	Responsable
6.4.3.1. Detección de No Conformidad: a) La persona que detecte una no conformidad o una potencial No Conformidad, describe el problema llenando el Reporte de No Conformidad (Anexo 23) y señala en caso de ser necesario una corrección al problema.	Todo el personal
6.4.3.2. Análisis de Causas y tratamiento a) Se analiza la no conformidad y se establecen sus causas por medio del análisis de las variables que pudieran haber originado el problema potencial o real. b) De este análisis y de las causas identificadas, se procede a definir las acciones que buscarán eliminar el problema de raíz para evitar su recurrencia c) Estas acciones son monitoreadas por el Director de la OTEC - UMCE, quien instruye al personal sobre las acciones a realizar.	Director de OTEC – UMCE



OTEC - UMCE

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS

Página 11 de 13

Rev. N° 005

Doc. 004

Fecha
aprobación: 15/11/2017

6.4.3.3. Cierre de las no conformidades

- Independiente de que las acciones que busquen eliminar las causas de las no conformidades detectadas estén cumplidas, se entenderán cerradas de manera eficaz cuando en una próxima auditoría interna el auditor verifique que el problema efectivamente no se esté repitiendo.
- En caso que las no conformidades se estén repitiendo, el Auditor Interno abrirá una nueva no conformidad para identificar aquellas causas que no fueron identificadas anteriormente y que están haciendo que el problema permanezca
- Este ciclo se repite tantas veces sea necesario hasta que el Auditor Interno verifique que el problema ya no se sigue repitiendo.

Auditor Interno

6.5. GESTIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS

6.5.1. OBJETIVO

Establecer una metodología para identificar, analizar y prever potenciales riesgos del SGC, definiendo acciones que permitan anticipar incumplimientos a los requerimientos del cliente.

6.5.2. ALCANCE

Este proceso se aplica a todas las actividades realizadas en el Sistema de Gestión de Calidad de la OTEC - UMCE.

Las acciones preventivas se aplican para evitar ocurrencia de:

- Falta a las especificaciones de una actividad de capacitación
- Incumplimiento de las responsabilidades administrativas
- Problemas con los proveedores
- Incumplimiento a los estándares de calidad respectivos al ámbito académico

Una acción preventiva puede ser generada cuando se prevea la posible aparición de una No conformidad potencial.

6.5.3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Para la gestión de acciones preventivas se realizan las siguientes actividades:

Actividad	Responsable
6.5.3.1. Detección de potencial riesgo de No Conformidad: a) Al inicio de cada curso, en la reunión técnica de preparación, todo el equipo académico y administrativo involucrado identifica potenciales riesgos en el cumplimiento del requerimiento del cliente.	Todo el personal
6.5.3.2. Tratamiento b) El equipo técnico define las acciones pertinentes para asegurar que el riesgo de No Conformidad no se materialice. c) Estas acciones son monitoreadas por el Director de la OTEC - UMCE, quien instruye al personal sobre las acciones a realizar.	Todo el personal

 OTEC - UMCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS		Página 12 de 13
	Rev. N° 005	Doc. 004	Fecha aprobación: 15/11/2017

6.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

6.6.1. OBJETIVO

Describir el proceso de la realización de las revisiones por la alta dirección, actividad que será realizada por el representante de la alta dirección a intervalos de 12 meses, para asegurar su adaptación y eficacia permanente del Sistema de Gestión de Calidad.

Asegurar la mejora continua y los cambios necesarios para la óptima implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

6.6.2. ALCANCE

La revisión debe incluir una evaluación de oportunidad de mejoramiento y actualización del sistema de gestión de la calidad implementado, involucrando la política y los objetivos de calidad.

6.6.3. REFERENCIAS

NCH 2728:2015

ISO 9001:2008, pto 5.6

Manual de procedimientos normativos

6.6.4. RESPONSABILIDADES

CARGO	RESPONSABILIDAD
COORDINADOR DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Emitir y mantener el Programa de revisión por la alta dirección. (anexo 24) - Emitir el acta de revisión de la Alta Dirección - Emitir y mantener el Plan de Acción – Revisión por la alta dirección.
DIRECTOR DE OTEC – UMCE	<ul style="list-style-type: none"> - Efectuar la convocatoria a las reuniones de Revisión por la Alta Dirección. - Convocar a revisiones extraordinarias por la Alta Dirección.

6.6.5. PROCEDIMIENTO

6.6.5.1. Programación de la revisión por la Alta Dirección

Las fechas de reunión para la Revisión por la alta Dirección y de presentación del informe se encontrarán especificadas en el Programa de Revisión por la Alta Dirección. Este registro será mantenido por el Coordinador de Programas de Formación y Perfeccionamiento.

 OTEC - UMCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS NORMATIVOS		Página 13 de 13
	Rev. N° 005	Doc. 004	Fecha aprobación: 15/11/2017

6.6.6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Actividad
<p>a) Información para la revisión:</p> <p>El Director de la OTEC – UMCE revisa el SGC tomando en consideración la siguiente información.</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Informes de las auditorías internas y externas ii. Información de reclamos y retroalimentación de clientes iii. Comportamiento de los procesos y conformidades del servicio iv. Acciones correctivas y preventivas v. Actas de Revisiones por las Direcciones anteriores vi. Recomendaciones de mejora vii. Cambios de la organización que pueden afectar al SGC <p>La información corresponde a los registros generados por el sistema de gestión de calidad y los servicios de capacitación. En casos necesarios se puede incluir entrevista al personal e incluso de clientes.</p> <p>b) Resultados de la revisión:</p> <p>Los resultados de la revisión por la Alta Dirección deberán incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. La mejora del servicio en función de los requisitos del cliente ii. Las necesidades de recursos

6.6.7. ACTA Y ASIGNACIÓN DE TAREAS

Al término de cada Revisión por la alta Dirección, el Coordinador de Programas de Formación y Perfeccionamiento levantará un acta con los temas tratados, los hallazgos encontrados y las resoluciones que adopta el Director de la OTEC – UMCE.

6.6.8. PLAN DE ACCIÓN – REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Finalizada la Revisión de la Alta Dirección, el Coordinador de Programas de Formación y Perfeccionamiento levantará y mantendrá el registro del Plan de Acción de la OTEC – UMCE, asegurando el cumplimiento de las tareas establecidas en el acta correspondiente al periodo.