



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

T U N J A

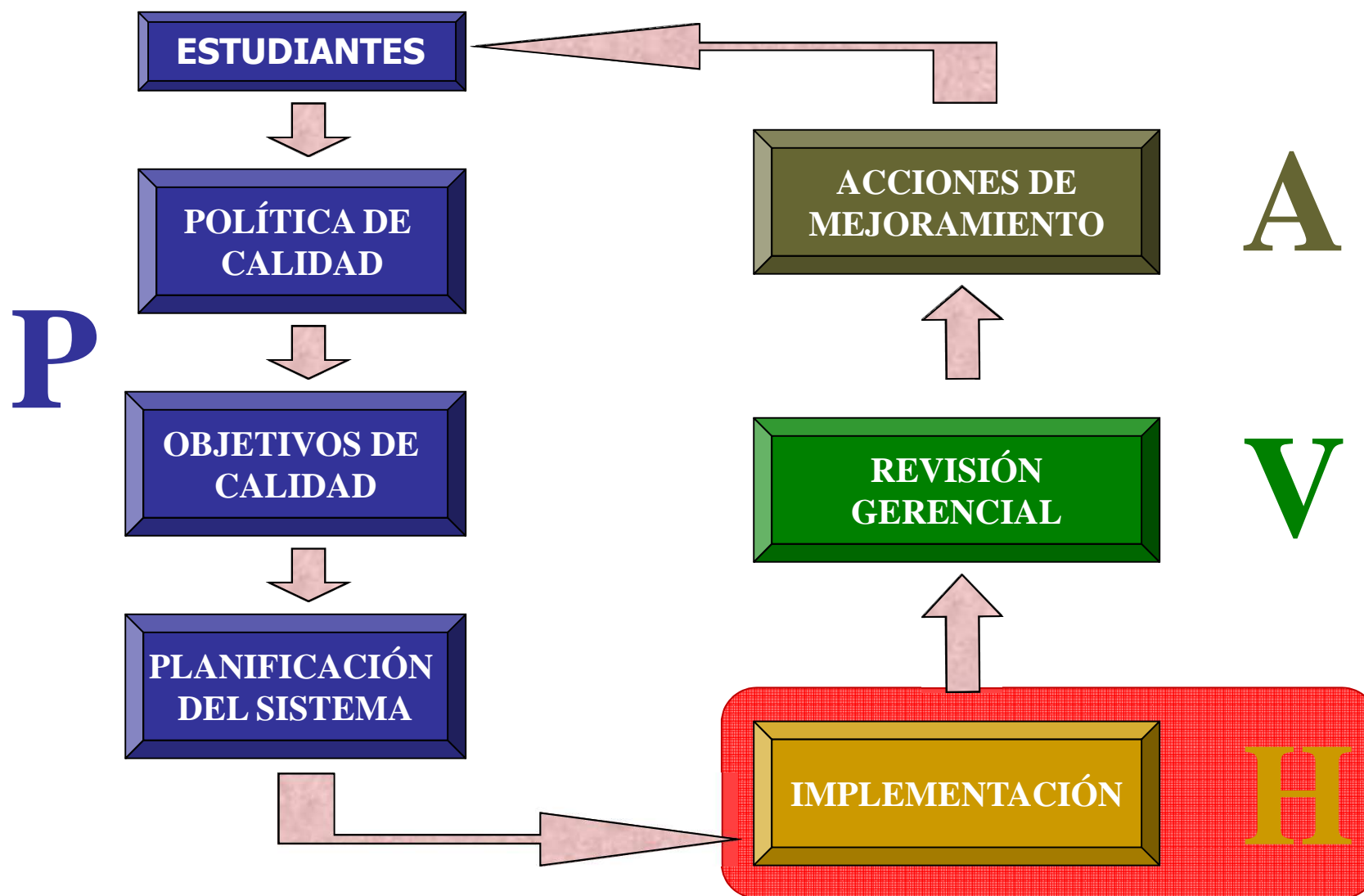
Experiencia y Calidad



CAPITULO N° 7

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CICLO PHVA



MAPA DE PROCESOS DEL SGC



JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN



La exclusión no debe afectar:

- La responsabilidad de suministrar servicios que cumplan los requisitos del cliente o legales.
- La capacidad de suministrar servicios que cumplan los requisitos del cliente o legales (planificación del servicio), si se deja de aplicar el procesos se afecta el servicio.
- La naturaleza del servicio que suministra la organización y sus procesos de realización.

NOTA: No se permite la exclusión de los capítulos N° 4, 5, 6 y 8 de la NTC ISO 9001:2008.

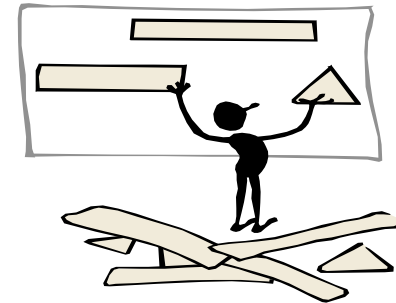
EXCLUSIÓN



A continuación se presenta la exclusión que realiza la Universidad Santo Tomás de la Sede Principal respecto al capítulo N° 7 Realización del Servicio de la NTC ISO 9001:2008:

Numeral 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición: Se excluye este requisito, en razón que los equipos e instrumentos de los laboratorios que dispone la Universidad se utilizan con fines pedagógicos como parte del proceso de formación. En ninguno de los laboratorios de la Institución se prestan servicios de ensayo ni de calibración a terceros.

PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO



REQUISITOS

- CLIENTE.
- LEGALES.
- USTA.



DETERMINAR

- OBJETIVOS DE CALIDAD.
- DOCUMENTOS Y REGISTROS.
- RECURSOS.
- REVISIÓN, VERIFICACIÓN, VALIDACIÓN E INSPECCIÓN.

CONCEPTOS



- **REVISIÓN**: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **VERIFICACIÓN**: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- **VALIDACIÓN**: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- **INSPECCIÓN**: Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando se apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

CONCEPTOS





Un documento que establece
las prácticas específicas de calidad,
los recursos y la secuencia
de actividades correspondientes
a los servicios de la Universidad.



DETERMINAR LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO



- Definir los procedimientos y referenciarlos.
- Definir los documentos aplicables al servicio.
- Definir requisitos acordados con el cliente.
- Metodología de operación de la Universidad.
- Actividades a efectuar.
- Procesos que se interrelacionan.

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE



- No ejecutar el plan hasta su aprobación.
- Poner a disposición del estudiante los procedimientos si se acuerda en el contrato.
- Difundir a los participantes del proyecto después de aprobación.
- Retroalimentación del estudiante (incluye las quejas, reclamos o sugerencias).

VIDEO



- Este requisito es pertinente sólo para aquellas organizaciones que en realidad realizan **Diseño** y **Desarrollo**.
- Si su organización no desempeña estas funciones, invoque la disposición de **exclusión** del numeral 1.2.
- Es importante entender que este numeral tiene como propósito ofrecer controles para el proceso de diseño y desarrollo y de ninguna manera se intenta restringir la creatividad del diseñador o desarrollador.
- Los planes de diseño no deben ser complejos. Pueden ser tan sencillos como un diagrama de flujo que muestre los pasos a seguir.

RELACIÓN ENTRE VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN



REVISIÓN DEL DISEÑO

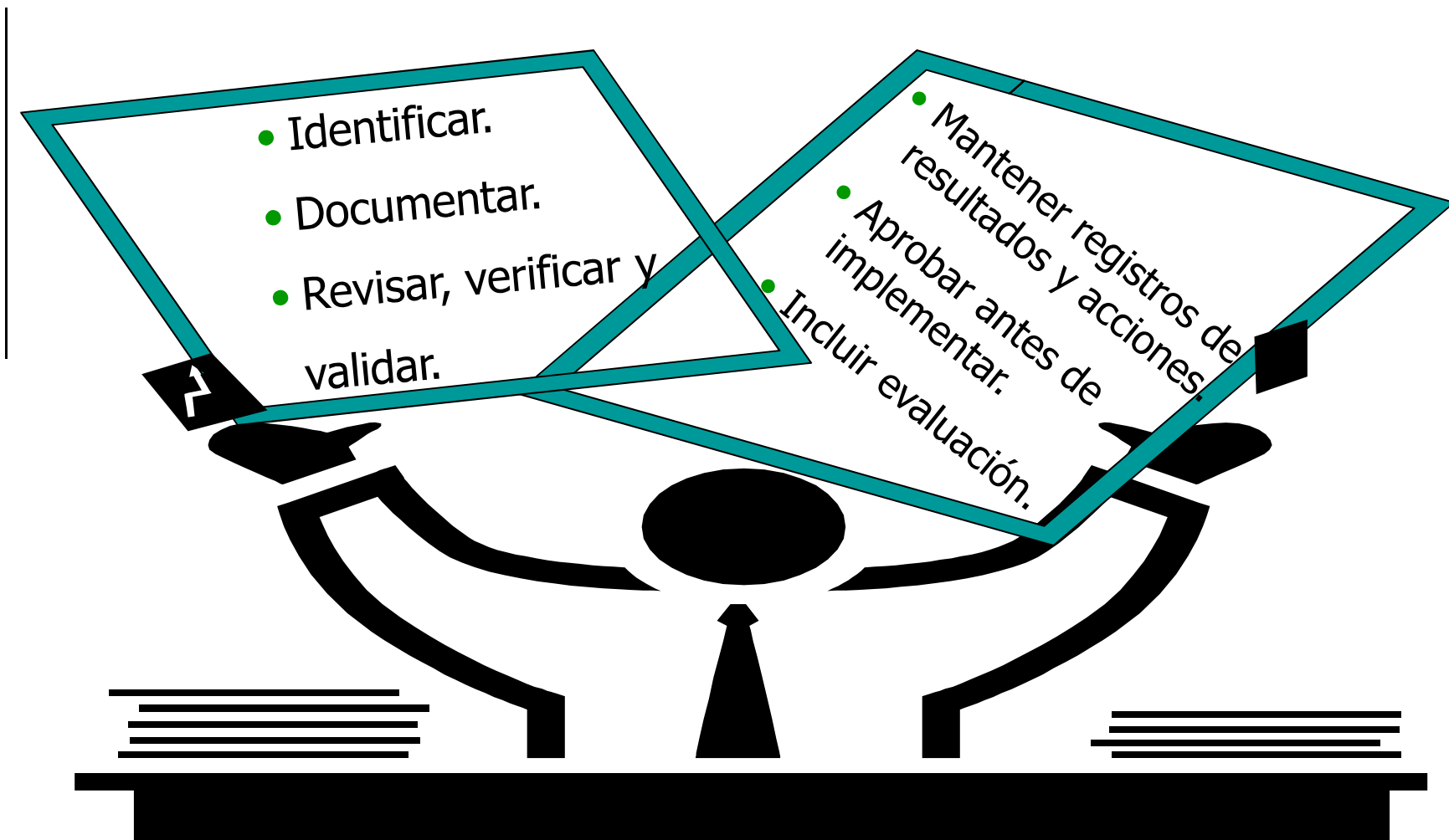




**Procedimiento para la Creación de Nuevos
Programas Académicos**

**Diagrama de Flujo para la Revisión y
Actualización de Programas Académicos**

CONTROL DE LOS CAMBIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO



IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD



- La trazabilidad consiste en conocer de donde viene el servicio.
- Dónde está ahora.
- En que etapa se encuentra.
- Seguir el rastro.
- Qué va dónde.
- Qué se ha hecho.
- Qué falta por completar.



EJEMPLO:

al realizar mantenimiento a un carro, el estado de cada operación en la lista de verificación del servicio se cambia de "por hacer" a "hecho" contramarcando cada operación una vez completada.

PROPIEDAD DEL CLIENTE



LA ORGANIZACIÓN DEBE:

- Identificar.
- Proteger.
- Registrar.
- Comunicar (Problemas).
- Salvaguardar.
- Verificar.

