



MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código : SGC-MAN-001

Versión: 00

Fecha : 22/11/2018

Página : 1/16

Este Manual tiene la finalidad de informar a todos los colaboradores del **INSTITUTO PERUANO DE CHEFS**, a sus clientes y todas las partes interesadas que nuestro sistema de calidad está estructurado para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, a fin de garantizar que la organización realice los procedimientos necesarios para alcanzar sus objetivos.

Contenido

1. Nuestra Identidad
2. Nuestra Historia
3. Alcance
4. Contexto Organizacional
 - 4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto (FODA)
 - 4.2 Comprensión de Necesidades y Expectativas de Partes Interesadas
 - 4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad
 - 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos
5. Liderazgo
 - 5.1 Liderazgo y Compromiso
 - 5.1.1 Generalidades
 - 5.1.2 Enfoque al Cliente
 - 5.2 Política de Calidad
 - 5.3 Estructura Organizacional
6. Planificación
 - 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades
 - 6.2 Objetivos de Calidad
 - 6.3 Planificación de los Cambios
7. Apoyo
 - 7.1 Recursos
 - Personas
 - Infraestructura y Ambiente
 - Recursos de seguimiento y medición
 - Conocimientos de la Organización
 - 7.2 Competencia
 - 7.3 Toma de conciencia
 - 7.4 Comunicación
 - 7.5 Información documentada



MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código : SGC-MAN-001

Versión: 00

Fecha : 22/11/2018

Página : 2/16

8. Operación

8.1 Planificación y Control Operacional

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.4 Controles para Procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.5 Producción y prestación del servicio.

8.6 Liberación de productos y servicios.

8.7 Control de salidas no conformes.

9. Evaluación del Desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.2 Auditorías Internas

9.3 Revisión por la Dirección

10. Mejora

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.3 Mejora continua

Desarrollo

1. Nuestra Identidad

Visión

Es una Institución dedicada a la Educación Superior Tecnológica que lidera en las actividades de formación, actualización e investigación sobre Gastronomía con gran prestigio para ser reconocidos a nivel nacional e internacional.

Misión

Somos una institución dedicada a brindar una excelente formación técnica, proporcionándoles la oportunidad de desarrollo personal y profesional a través de la educación superior, capacitaciones y certificaciones en el Arte y Técnicas Culinarias aplicando las Buenas Prácticas de Manufactura.

El documento de **Misión y Visión** se encuentra en: **DIG-DOC-002**

2. Nuestra Historia

El **INSTITUTO PERUANO DE CHEFS** comienza con el interés de nuestro Maestro Chef Jorge Lam Hú y su hijo, Ing. en Industrias Alimentaria Jorge Lam Chifú, desde el año 2002 quieren consagrar sus vidas en brindar sus conocimientos para que los jóvenes y adultos conozcan sus raíces mediante la Cocina Peruana Tradicional, es a partir del 4

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código : SGC-MAN-001
		Versión: 00
		Fecha : 22/11/2018
		Página : 3/16

de Noviembre de 2004 en que se constituyó y fundó para cumplir con todos aquellos amantes de la Cocina a que hagan realidad sus sueños de manera profesional y así ser portadores de la amplia gama de la gastronomía nacional e internacional para que los estudiantes, participantes, docentes y todos los que pertenecen al IPCHEFS sean una gran familia que se sienta orgullosa de ser Peruana.

3. Alcance

El Alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, aplica para los Servicios de Educación Técnico en Cocina y Capacitaciones propios en el Campo Gastronómico, en nuestras instalaciones de : Av. La Marina N° 3274-Urb. Maranga - San Miguel.

Exclusiones

Requisito no aplicable	Justificación
Se declara como requisito no aplicable el requisito 8.3 Diseño y Desarrollo.	El Instituto Peruano de Chefs, no diseña servicios en la Carrera Técnico en Cocina y Capacitaciones.

4. Contexto Organizacional

4.1 Comprensión de la Organización y su contexto (FODA)

La Alta Dirección considera, a través de un análisis FODA, aquellos factores externos e internos que podrían impactar tanto positiva como negativamente en el Sistema de Gestión de Calidad:

El registro del **FODA y de su Análisis**, se encuentra en el documento: **SGC-DOC-001**

4.2 Comprensión de necesidades y expectativas de Partes Interesadas:

La empresa se enfoca en cumplir con los requisitos y necesidades de las partes interesadas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad. Los mantiene informados ante cualquier gestión que se realice, determina los roles de cada uno, los responsables por parte de la empresa y las autoridades involucradas para realizar un óptimo trabajo.

A continuación, a manera de ejemplo se muestra una matriz de partes interesadas la cual es analizada periódicamente para verificar si se mantienen las partes interesadas, o si han cambiado sus necesidades o expectativas.

El registro de **Partes Interesadas** se encuentra en el documento: **SGC-DOC-002**



MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código : SGC-MAN-001

Versión: 00

Fecha : 22/11/2018

Página : 4/16

4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El Alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad aplica a la Educación Técnica Superior en la Carrera Técnico en Cocina y Capacitaciones propios del campo gastronómico.

Se declara como requisito no aplicable el requisito: 8.3 Diseño y Desarrollo.

Justificación: Instituto Peruano de Chefs, no diseña servicios en la Carrera Técnico en Cocina y Capacitaciones.

El documento **Alcance del Sistema de Gestión de Calidad** se encuentra en: **DIG-DOC-001**

4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos

La empresa, mapea sus procesos, identifica entradas y salidas, determina métodos de seguimiento y medición, recursos, responsabilidades, riesgos y oportunidades que están bajo el alcance de la norma ISO 9001:2015 a través de SIPOC'S (Supplier – Inputs- Process- Outputs – Customers).

El registro de **Mapa de Procesos: SGC-DOC-003**

El registro de **Caracterización de los Procesos SIPOC: SGC-FOR-003**

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La Alta Dirección del **INSTITUTO PERUANO DE CHEFS** demuestra su compromiso respecto al sistema de gestión de calidad de diversas formas como por ejemplo:

- Asumiendo la máxima responsabilidad y liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad.
- Asegurándose que se establezca la Política y Objetivos de Calidad.
- Insertando la Gestión de calidad como una prioridad para la Organización e integrándola a los procesos del negocio
- Asigna recursos para la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad, promoviendo el enfoque de procesos y pensamiento basado en riesgo.
- Asegurándose que todos los colaboradores del **INSTITUTO PERUANO DE CHEFS** entiendan que el cumplimiento de requisitos y la eficacia del sistema de gestión son importantes para la organización, mediante la realización de actividades de concientización.
- Siendo un líder comprometido y promoviendo la mejora continua.



MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código : SGC-MAN-001

Versión: 00

Fecha : 22/11/2018

Página : 5/16

5.1.2 Enfoque al Cliente

Uno de los principales enfoques de la Calidad es el cliente, para ello la empresa cuenta con herramientas que permiten entablar relación con ellos, para evaluar nuestro desempeño y detectar oportunidades de mejora.

Encuestas

Mediante las encuestas realizadas a clientes, se conoce la percepción sobre su grado de satisfacción con nuestros productos y servicios. Esto ayuda a identificar oportunidades de mejora que permitan optimizar nuestros procesos y generar valor para el cliente.

5.2 Política de Calidad

El Instituto Peruano de Chefs es una institución dedicada a la Educación Superior Tecnológica de la Carrera Técnico en Cocina. Nuestro trabajo se basa en conductas que ciñen a los principios éticos de nuestros promotores y directivos, realizando labores que cumplan los estándares de calidad educativa y las buenas prácticas de manipulación, enfocados en la mejora continua de nuestro sistema de gestión de calidad.

Siendo conscientes de nuestra responsabilidad con la calidad de nuestros servicios, nos comprometemos a cubrir las expectativas de nuestros clientes, cumpliendo con las obligaciones legales, contractuales y otros requisitos aplicables.

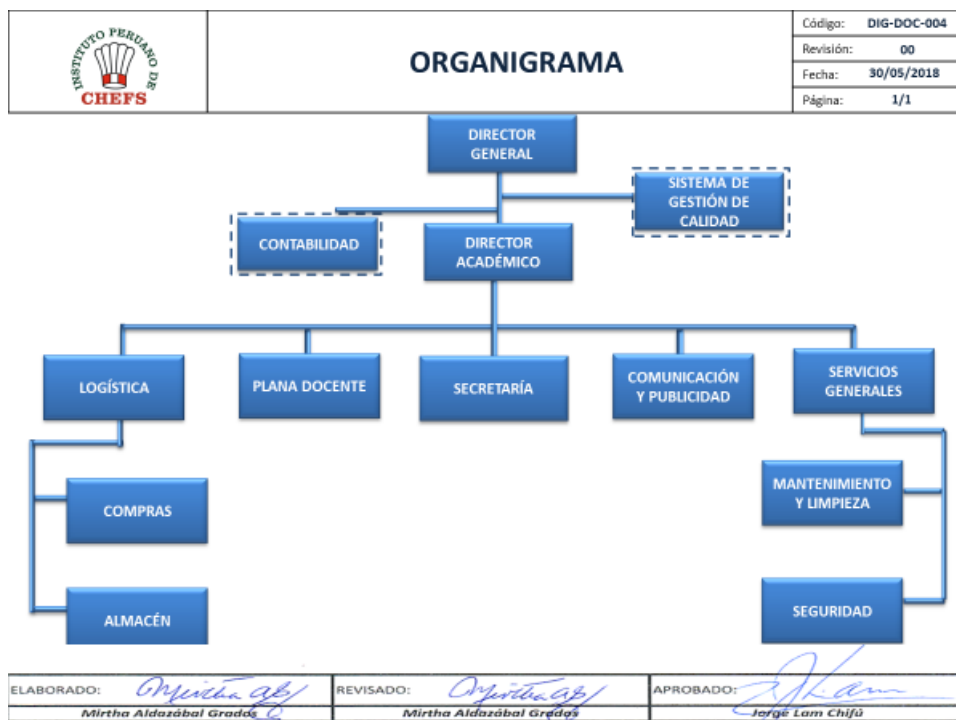
Nos comprometemos a que nuestros colaboradores estén en constante capacitación para brindar un servicio de calidad y una óptima educación tecnológica.

La Política de Calidad se encuentra disponible para todo el público en la siguiente dirección web: www.ipchefs.edu.pe

El documento de **Política de Calidad** se encuentra en : **DIG-DOC-003**

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código : SGC-MAN-001
		Versión: 00
		Fecha : 22/11/2018
		Página : 6/16

5.3 Estructura Organizacional DIG-DOC-004



La descripción de funciones para los puestos, así como, los perfiles de puesto, se encuentran definidas en el **DIA FOR 001 Formato de Descripción y Perfiles Puestos**. El documento de **Organigrama** se encuentra en : **DIG-DOC-004**

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

La Empresa empleó el formato AMEF (Análisis Modo Efecto Fallo), con el que se determinan las potenciales fallas por proceso y sus respectivas causas y consecuencias.

Con esta herramienta, las áreas pueden establecer planes de acción ante eventuales riesgos que puedan afectar la calidad y, en consecuencia, la posibilidad de detectar oportunidades de mejora.

El formato es una tabla en Excel que debe ser llenada por:

- Dueño del proceso.
- Equipo de trabajo.
- Coordinador de Calidad.



Los Matriz para identificar y abordar Riesgos y Oportunidades del Negocio, se encuentran documentadas en el formato:

Matriz de Riesgos y Oportunidades: SGC-FOR-002

6.2 Gestión de Objetivos de Calidad

Los objetivos de Calidad, aprobados por la alta dirección, son gestionados por el Coordinador de Calidad en base a una planificación realizada anualmente.

A continuación un ejemplo del formato en Excel (**Objetivos de Calidad SGC-FOR-001**) en que se establece objetivos que son específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo prudente para su ejecución.

6.3 Cambios en el SGC

Ante cualquier sugerencia o intención de cambio en el SGC, el Coordinador de Calidad se encargará de evaluar la necesidad y el impacto que este pueda tener, conforme a los Lineamientos para Planificación de cambios. En función del cambio se incorporarán otras jefaturas y gerencias a fin de evaluar los cambios y el impacto, inclusive la Gerencia General si es necesario. Para este fin se ha establecido el **Procedimiento Gestión de Cambios**.



MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código : SGC-MAN-001

Versión: 00

Fecha : 22/11/2018

Página : 8/16

El Formato de **Solicitud de Cambio** se encuentra en : **SGC-FOR-010**

El documento de **Procedimiento de Acción de Cambios** se encuentra en : **SGC-PRO-003**.

7. Apoyo

7.1 Recursos

La empresa planifica, evalúa y asegura la disponibilidad de los recursos internos y externos necesarios para garantizar que el SGC funcione correctamente. Estos recursos son:

Personas

La empresa, a través de su proceso de Gestión de Personal, garantiza que se cuente con el recurso humano idóneo y compatible con la misión, visión y valores del **INSTITUTO PERUANO DE CHEFS** y, en consecuencia, con el SGC. El número de puestos requeridos y personal son definidos en el Organigrama. Los procesos claves que realiza son:

Proceso
Inducción
Reclutamiento, Selección
Cambios de área
Aprendizaje y Desarrollo

Infraestructura y Ambiente

Corresponde al conjunto de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de la organización, la gestión para el mantenimiento de las mismas es realizada por el Area Administrativa.

Para mantener un ambiente de trabajo en óptimas condiciones, se cuenta con un reglamento interno de trabajo que es entregado cada vez que ingresa una nueva persona a la empresa.

Conocimientos de la Organización

INSTITUTO PERUANO DE CHEFS según sea necesario, cuenta con una memoria externa/ servidor / físico, la cual puede definirse como el conocimiento adquirido en base a las experiencias que se dan durante la realización de un proceso, servicio o proyecto, desde el inicio hasta su cierre. Sin embargo, el medio principal, donde los



MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código : SGC-MAN-001

Versión: 00

Fecha : 22/11/2018

Página : 9/16

conocimientos de la Organización son plasmados es la documentación de la empresa, tanto en procedimientos, formatos, registros, bases de datos, mecanismos de trabajo que permiten que el conocimiento de la Organización sea conservado y no se pierda ante eventuales cambios en las personas.

7.2 Competencia

Recursos Humanos, junto a los jefes de los trabajadores, se encargan de determinar las competencias necesarias de las personas (formación, educación, desarrollo y experiencia) que puedan realizar algún trabajo en relación directa o indirecta con el Sistema de Gestión de Calidad. Estas son plasmadas en el documento Reglamento Institucional.

Así mismo, son ambas partes las que deciden sobre planes de capacitación y aprendizaje, desarrollo, cursos, etc.

Cuando se requiera cubrir alguna competencia mediante actividades de capacitación, se pueden mantener programas de capacitación. Sin embargo, somos concientes que muchas de las competencias requeridas por nuestra Organización se ganan con la práctica en el puesto de trabajo, es por ello que anualmente se evalúa el desempeño del personal

La información relacionada a este punto es documentada en: Programas de capacitación cuando sea necesario, registros de capacitación o entrenamiento y la evaluación anual de desempeño.

El **Formato de Descripción y Perfil de Puestos** se encuentra documentado en : **DIA-FOR-001**

El **Formato Evaluación de Desempeño** se encuentra documentado en : **DIA-FOR-002**

7.3 Toma de conciencia

La Organización realiza actividades de toma de conciencia a su personal considerando entre otras cosas:

- La política y los objetivos de Calidad.
- Contribución a la eficacia del SGC
- Implicaciones de incumplimiento de los requisitos del Sistema de gestión de calidad.

	MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código : SGC-MAN-001
		Versión: 00
		Fecha : 22/11/2018
		Página : 10/16

Tanto la Política y Objetivos, se encuentran disponible para todos nuestros colaboradores, clientes y proveedores tanto al interior de las instalaciones del INSTITUTO PERUANO DE CHEFS, como en la web.

7.4 Comunicación

A continuación, se muestra una lista de las comunicaciones relevantes al Sistema de Gestión de Calidad y quienes son los encargados de dichas comunicaciones, el detalle de que comunicar, cuando, a quien es manejado por cada responsable de la comunicación.

Se encuentra documentado en **SGC-PRO-002**.

7.5 Información documentada

La Organización cuenta con un procedimiento de Control de Documentos y Registros aplicados a toda la documentación interna y externa involucrada en el Sistema de Gestión de Calidad, donde se detalla el flujo que sigue la gestión de los documentos normativos, de manera que se asegure:

- Ser eficaces, cumpliendo con las expectativas de los clientes externos e internos de la organización.
- Ser flexibles, facilitando la adaptación a los cambios en la demanda de solicitudes.

La Política, los objetivos, el alcance, procedimientos, registros y documentos aplicables al sistema de gestión de calidad son controlados por el documento :

- **Lista Maestra de Documentos : SGC-FOR-004**
- **Lista Maestra de Registros : SGC-FOR-015**
- **Procedimiento de Control de Documentos y Registros : SGC-PRO-001**

8. Operación

8.1 Planificación y Control Operacional

La organización planifica, implementa, controla sus procesos, así como riesgos y oportunidades (véase Mapeos de Proceso, SIPOC's, necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, mediante:



MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código : SGC-MAN-001

Versión: 00

Fecha : 22/11/2018

Página : 11/16

- a. La determinación de los requisitos para los productos y servicios; está documentado en el **Reglamento Institucional**.
- b. El establecimiento de criterios para el control de los procesos definidos en los **SIPOC's**
- c. El establecimiento de criterios para aceptación de productos y servicios definidos en el **Reglamento Institucional**.
- d. La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos pueden estar definidos en los procedimientos relevantes a los servicios, **Reglamento Institucional y SIPOC's**.
- e. Procedimientos definidos como necesarios para la operación y control de los procesos.

Se encuentra documentada en : **SGC-FOR-003**.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

Comunicación con el cliente

Ver 7.4 Comunicación.

Determinación, revisión y cambios en los requisitos para los productos y servicios.

Los requisitos de los servicios se han documentado en el Reglamento Institucional, además de lo indicado se menciona que para elaborar contratos, propuestas u ofertas de los servicios prestados se realiza un proceso de determinación de los requisitos, lo mismo puede incluir : requisitos de los productos o servicios, especificaciones o condiciones de entrega y posterior, requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios como podría ser el cumplimiento de requisitos legales y/o buenas prácticas de manufactura.

La confirmación de que se conocen y se cumplen con los requisitos se realiza previamente a la generación de ofertas o firma de contratos, justamente para asegurarse que se podrán cumplir con los requisitos del cliente o los que el servicio requiere.

Se conserva información documentada sobre los resultados de esta revisión principalmente, pudiendo ser mediante la firma en contratos, revisión de ofertas, correos electrónicos de revisión y aprobación interna entre otros.

Si por alguna razón se cambian los requisitos aceptados previamente por las partes, estos cambios se documentarán y se informará a todos los involucrados con el cambio, a fin de evitar errores o incumplimientos debido a desconocimiento de los cambios.



MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código : SGC-MAN-001

Versión: 00

Fecha : 22/11/2018

Página : 12/16

8.3 Diseño y Desarrollo

En caso la Organización no aplique este requisito, se deberá indicar que se ha declarado como no aplicable y la justificación se tiene en el punto 3 del presente Manual.

8.4 Controles para Procesos, productos y servicios suministrados externamente.

La Organización aplica controles para los siguientes casos: (eliminar el que no aplique)

- a. Productos y servicios provistos por proveedores externos destinados a incorporarse en los productos y servicios: Para este caso se cuenta con controles para la selección, evaluación, reevaluación de proveedores y evaluación de su desempeño.

Criterios de Selección, Evaluación: y Evaluación de Proveedores : LOG-FOR-001

Reevaluación de Proveedores Calificados : LOG-FOR-002

Relación de Proveedores Calificados : LOG-FOR-003

Procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores : LOG-PRO-002

- b. Los productos servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización; En estos casos los controles son definidos en los contratos.
- c. Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo. El control a aplicar a este proveedor externo será definido en el contrato y documentos asociados.

En el caso de que un proceso o parte de un proceso sea suministrados por proveedores externos, la organización debe asegurarse que el control permanece dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

La información a brindar al proveedor debe ser clara y se deberá el entendimiento correcto por las partes, por lo tanto se comunicará al proveedor requisitos para:

- Procesos, productos y servicios
- Requisitos para la aprobación de materiales, insumos, servicios o procesos que son requeridos.
- Equipos necesarios o calificación de personal según sea requerido.
- Control y verificación o validación que la organización o el cliente puede realizar en las instalaciones del proveedor en caso aplica.



MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código : SGC-MAN-001

Versión: 00

Fecha : 22/11/2018

Página : 13/16

8.5 Producción y prestación del servicio.

En este acápite se deberán listar los procedimientos relacionados con :

- Producción y prestación del servicio.
- Procedimientos de control de calidad
- Procedimientos de identificación del producto y trazabilidad
- Almacenamiento, preservación del producto o servicio
- Transporte
- Postventa o actividades posteriores a la entrega

Indicaciones en caso la empresa tenga propiedad del cliente y proveedores, esta propiedad puede incluir: materiales, componentes, herramientas, equipos, instalaciones, propiedad intelectual y datos personales.

8.6 Liberación de productos y servicios.

En este acápite se deberá describir como es el proceso de liberación de productos y servicios. Tener en cuenta que si la organización tiene diferentes servicios.

8.7 Control de salidas no conformes.

En este acápite se deberá hacer referencia que para el tratamiento de salidas no conformes se cuenta con el **Procedimiento Control de Salidas No Conformidades: SGC-PRO-006**. El procedimiento deberá incluir disposiciones relacionadas a la corrección, separación, contención, devolución, suspensión de provisión, información al cliente, condiciones para la obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

9. Evaluación del Desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Se ha definido los siguientes elementos que requieren seguimiento y medición y que serán objeto de análisis y evaluación:

Indicador Financiero. Indicador que permite cuantificar los impactos financieros de las ineficiencias en nuestro negocio. Este indicador es provisto por el Formato de **Resultados de los Ingresos** y se encuentran en **DIG-FOR-006**.



MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código : SGC-MAN-001

Versión: 00

Fecha : 22/11/2018

Página : 14/16

Satisfacción del cliente. Se cuenta con el Resultado de Encuestas: DIA-FOR-006, Registro de Quejas y Reclamos: SGC-FOR-012, y el Informe de Reclamos: SGC-FOR-011, donde se obtiene y usa la información.

Conformidad de productos y servicios. Definido en el documento Objetivos de Calidad SGC-FOR-001.

Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Logro de objetivos y metas. **Eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades.** Se refiere a la eficacia de acciones implementadas a los riesgos y oportunidades determinados en la **Matriz de Riesgos y Oportunidades: SGC-FOR-002**

Desempeño de proveedores externos, se define en el y las acciones tomadas para la mejora del desempeño en el **Procedimiento de Selección, Evaluación de Proveedores: LOG-PRO-002,** se cuenta con el análisis de la información proveniente de los Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores: LOG-FOR-001 y Reevaluación de Proveedores Calificados: LOG-FOR-002. **Necesidad de mejora en el Sistema de gestión de Calidad.** Relacionado con las oportunidades de mejora implementadas o proyectos de mejora tipo 5S, entre otros. (Ver capítulo 10)

9.2 Auditorías Internas

Se implemento un proceso y procedimiento de auditorías internas que nos permite establecer los lineamientos necesarios a fin de verificar si el sistema de gestión es eficaz, cumple con los criterios establecidos y sirve para alcanzar los objetivos propuestos.

El procedimiento incluye los requisitos para la planificación, ejecución y seguimiento de auditorías internas. Los formatos se encuentran documentados en :

- Plan de Auditoría : SGC-FOR-005
- Acta de Reunión de Apertura : SGC-FOR-006
- Informe de Auditoría : SGC-FOR-008
- Programa de Auditorías y Revisión por la Dirección : SGC-FOR-013
- Procedimiento de Auditoría Interna : SGC-PRO-005

9.3 Revisión por la dirección

La alta dirección revisa el sistema de gestión de calidad de la empresa una vez por año, para ello el coordinador del SGC prepara un resumen de todos los elementos de entrada junto con los dueños de los procesos, la misma que es presentada a la dirección durante la reunión anual de revisión por la dirección. Producto de la revisión



MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código : SGC-MAN-001

Versión: 00

Fecha : 22/11/2018

Página : 15/16

por la dirección se elabora un acta según formato (**Acta de revisión por la dirección : DIG-FOR-001**) donde se detallan todos los elementos de entrada revisados, las decisiones y acuerdos así como los participantes en la reunión.

Los elementos de entrada son:

- a. Estado de revisiones por la dirección previas
- b. Cambios en cuestiones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad
- c. Información de desempeño y eficacia del sistema de gestión relativo a:
 - Satisfacción del cliente
 - Grado de cumplimiento de objetivos
 - Desempeño de procesos y conformidad de productos y Servicios
 - No conformidades y acciones correctivas
 - Resultados de seguimiento y medición
 - Resultados de auditorías
 - Desempeño de proveedores externos
- d. Adecuación de los recursos
- e. Eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades
- f. Oportunidades de mejora

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir decisiones y acciones relacionadas con:

- Oportunidades de mejora
- Necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad
- Necesidad de recursos

10. Mejora Continua

10.2 No conformidad y Acciones Correctivas

Las Acciones Correctivas se trabajan a través de una herramienta que involucra a todos los colaboradores en el análisis y solución de una No conformidad. Cuando ocurra una no conformidad, incluyendo quejas, la organización debe:

- Reaccionar frente a la no conformidad haciendo correcciones y haciendo frente a las consecuencias
- Evaluar la necesidad de acciones para eliminar la causa de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir
- Implementar cualquier acción necesaria



MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código : SGC-MAN-001

Versión: 00

Fecha : 22/11/2018

Página : 16/16

- Revisar la eficacia de las acciones tomadas
- Si es necesario actualizar los riesgos y oportunidades.
- Si es necesario hacer cambios al Sistema de Gestión de Calidad

Se debe conservar como información documentada los registros de las No Conformidades así como de los tratamientos posteriores.

Solicitud de Acción Correctiva: SGC-FOR-009


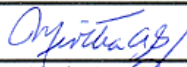
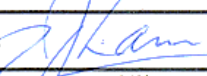
Procedimiento de Acciones Correctivas: SGC-PRO-004

10.3 Mejora Continua

La empresa desarrolla actividades de mejora continua bajo la metodología 5S, que consiste en promover orden/limpieza en el puesto de trabajo, que por su sencillez permiten la participación de todos a nivel individual/grupal, mejorando el ambiente de trabajo, la seguridad de personas y equipos y la productividad.

En la institución se ejecuta el primer jueves de cada inicio del semestre académico, de acuerdo al Planes establecidos en el Reglamento Institucional.

Para lograr que esta metodología tenga éxito y sea sostenible a largo plazo, se cuenta con el compromiso de la Alta Dirección, Coordinador de Calidad y los Responsables en cada área.

ELABORADO: 	REVISADO: 	APROBADO: 
Mirtha Aldazabal Grados	Mirtha Aldazabal Grados	Jorge Lam Chifú