Siguiendo al interior de la norma, ¿en cuántas partes se subdivide el subcapítulo 5.1, 7.1, 8.2, 8.5, 9.1?

Se Subdividen:

5.1: 2 partes

7.1: 6 partes

8.2: 4 partes

8.5: 6 partes

9.1: 3 partes

¿Qué significa cada subcapítulo?

**5.1: Liderazgo y compromiso**

5.1.1 Generalidades

Manifiesta la responsabilidad de la alta dirección para implementar, dirigir y mantener el SGC.

Asume roles que pone evidencia el compromiso que tienen con las partes interesadas, gestiona los recursos y apoya a las personas para contribuir el cumplimiento de la política y objetivos del SGC.

5.1.2 Enfoque al cliente

La alta dirección es responsable de determinar los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios. Busca que su satisfacción aumente.

**7.1: Recursos**

7.1.1 Generalidades

La empresa debe determinar y entregar los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGC. Considerando los recursos internos con que se cuenta y establecer qué se necesitará de los proveedores externos.

7.1.2 Personas

La empresa determina y proporciona las personas necesarias para el cumplimiento de todos los procesos establecidos y su control, y quienes se encargarán de la implementación eficaz del SGC.

7.1.3 Infraestructura

La empresa debe contar con la edificación necesaria para la operación, equipos, transporte y tecnologías informáticas para asegurar la conformidad de los productos.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La empresa debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos.

**8.2: Requisitos para los productos y servicios**

8.2.1 Comunicación con el cliente

Se basa en entregar la información que compromete la conformidad en la entrega del producto al cliente.

Obtener opiniones y comentarios sobre el producto entregado, verificando si cumple y satisface los requerimientos del cliente.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Comprende el cumplimiento de la parte legal, reglamentario y los necesarios para cumplir lo que se declara del producto a ofrecer.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La empresa debe revisar antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir los requisitos especificados por el cliente, para actividades de entrega y posteriores a la entrega. Incluye los necesarios para el uso especificado cuando es conocido y los especificados por la empresa.

La empresa debe asegurarse de que se resuelven las diferencias entre lo pedido y lo requisitos expresados anteriormente.

**8.5 Producción y provisión del servicio**

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La empresa debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Estas incluyen cuando sea aplicable:

La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos y los resultados a alcanzar.

La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimientos y mediciones adecuados para verificar el cumplimiento de los criterios de aceptación para el control de los procesos y salidas de los productos y servicios.

La designación de personas competentes, incluyendo la calificación requerida.

La implementación de acciones para prevenir errores humanos (recetas, procedimientos, manuales, etc).

La implementación de liberación (conformidad y aceptación del producto) , entrega y actividades posteriores a la entrega.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La empresa debe utilizar los medios apropiados (identificación única) para identificar las salidas de los productos, cuando sea necesario para asegurar la conformidad.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La empresa debe cuidar la propiedad perteneciente al cliente o proveedores externos mientras esté bajo el control de la empresa o siendo usada por ella.

La empresa debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad del cliente o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro del producto o servicio.

8.5.4 Preservación

La empresa debe preservar (identificación, manipulación, control de contaminación, almacenamiento, transporte y protección) en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La empresa debe cumplir los requisitos posteriores a la entrega asociadas con el producto considerando:

Requisitos legales, reglamentarios, del cliente garantía, mantenimiento, asistencias, etc).

La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de los productos y servicios.

8.5.6 Control de los cambios

La empresa debe revisar y controlar los cambios para la producción en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad de los requisitos.

Se debe tener registro de este cambio en documentación que describa los resultados, las personas que autorizan los cambios y acciones que surjan de la revisión.

**9.1: Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

9.1.1 Generalidades

La empresa determina qué necesita monitorear y medir, los métodos para asegurar resultados válidos, cuándo ejecutar e monitoreo y cuándo analizar los resultados para verificar el desempeño y la eficacia del SGC.

9.1.2 Satisfacción del cliente

La empresa debe dar seguimiento de las percepciones de los clientes para verificar si cumplen sus necesidades y expectativa, mediante métodos y revisar los resultados para la retroalimentación de la empresa.

9.1.3Análisis y evaluación

La empresa debe analizar y evaluar los datos obtenidos de los monitoreos y medición que surgen para evaluar: la conformidad de los productos, la satisfacción del cliente, el desempeño y eficacia del SGC, acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades, desempeño de proveedores externos, necesidad de mejoras en el SGC.