



# Capacitación SGC

## Punto 8: Operación

# 8 Operación

- ▶ OAQ debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
- ▶ Es por eso que se crearon los procesos clave para la operación de la organización.



# 8 Operación

- ▶ En los procesos, debemos de:
- ▶ Mantener comunicación con el cliente
- ▶ Determinar requisitos (¿Qué requiero para poder realizar el proceso?)
- ▶ Revisar los requisitos (¿Podemos continuar si falta algo? ¿Lo solicitamos? ¿Le explicamos al cliente qué le falta?)
- ▶ Realizar cambios en los requisitos (Si se hizo una modificación ¿Ya lo sabe el cliente? ¿Quedó evidencia?)
- ▶ Controlar lo externo (Si se contrata un servicio externo ¿Aseguramos que sea bueno? ¿Aseguramos que entregue los resultados necesarios?)

▶ Continúa en la siguiente página...

# 8 Competencia

- ▶ Controlar la operación (¿Me aseguré de que se envió la información? ¿Me aseguré que se guardó la información? ¿Se hizo el pago? ¿Se incluyó la información? ¿Se encuentra correctamente escrita la información?)
- ▶ Identificar y tener trazabilidad (¿Se asignó referencia? ¿Se asignó pedimento?)
- ▶ Cuidar la propiedad del cliente (¿Se estibó bien? ¿Se guardó correctamente? ¿Se descargó con cuidado? ¿Se abrió con cuidado?)
- ▶ Preservar la propiedad del cliente (¿Se almacenó correctamente?)
- ▶ Controlar cualquier cambio que sea requerido (¿Se cambiará la fracción? ¿Se cambiará la clave? ¿Quién lo autorizó? ¿A quién se le informó?)

▶ Continúa en la siguiente página...

# 8 Operación

- ▶ Liberar el servicio correctamente (¿Quién me autorizó a pagar? ¿Se hizo glosa? ¿Se dejó evidencia?)
- ▶ Controlar las salidas no conformes (¿Se hizo el cambio después de glosar? ¿Se rectificó antes de modular?)

# 8 Operación

- ▶ Cada uno aporta en una parte del proceso para cumplir con todo lo necesario por la norma.
- ▶ ¡Revisa tu proceso en el portal!

# Liga de evaluación

- ▶ Ahora, realiza la evaluación en la siguiente dirección:
- ▶ [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSecfGg6fyFJ6JK60wnbHK3jHoMBbqsEfVfRT4OfkFxpzMv48A/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSecfGg6fyFJ6JK60wnbHK3jHoMBbqsEfVfRT4OfkFxpzMv48A/viewform?usp=sf_link)