

ESTÁNDARES SISTÉMICOS

Definición: Es un nivel de calidad de un conjunto de actividades relacionadas entre sí para cumplir un objetivo común.

¿Qué evaluar?

Documentos que evidencien el funcionamiento del sistema o su proyecto de implementación.

¿Cómo evaluar?

1. Relacionar lo solicitado en el estándar con lo establecido en el criterio.
2. Verificar que el proyecto referido a la implementación del sistema esté aprobado oficialmente y que su contenido se ajuste al formato S1.
3. Verificar que la documentación que evidencia la implementación del sistema contenga lo siguiente:
 - Descripción del sistema.- Mapa de procesos y su interacción.
 - Normatividad oficial sobre el sistema.
 - Procedimientos oficiales documentados.
 - Registros:
 - ✓ Planificación de objetivos (S2).- Los correspondientes a cada sistema. Por ejemplo: Objetivos específicos del plan operativo, objetivos del sistema de gestión de la calidad, objetivos de los programas, etc.
 - ✓ Gestión de recursos (S3).- Se declaran los recursos necesarios para el cumplimiento de las actividades correspondientes a cada objetivo declarado en S2.
 - ✓ Acciones correctivas (S4).- Son las que se realizarán para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. Se entiende por no conformidad al incumplimiento de un requisito.
 - ✓ Revisión del estado del sistema (S5).
 - ✓ Perfiles de competencias de los que integran el sistema, programas de capacitación de los que integran el sistema y de sus usuarios, informe de auditoría y actas de revisión del sistema por sus responsables.
4. Escoger dos a tres no conformidades, que a juicio del evaluador considere necesario un mayor estudio de verificación para fundamentar la implementación o eficacia alcanzada, el que será realizado durante la visita en la evaluación externa.

¿Cómo reportar?

La información generada se redacta en tercera persona y es presentada en los formatos debidamente llenados.

Calificación

- **Cumple:** Cuando se logra lo planificado, es decir, los objetivos del sistema (eficacia). En cuanto a la implementación, el proyecto correspondiente está aprobado oficialmente cumpliéndose lo establecido en el formato S1 y se verifica su ejecución considerando lo establecido en la documentación que sustenta el sistema.
- **No cumple:** Cuando no se logra lo planificado, es decir, no se tiene el proyecto de implementación aprobado oficialmente y/o no cumple lo establecido en el formato S1, así como no se evidencia que se lleve a cabo la ejecución del mismo a través de la documentación presentada.

El evaluador externo verifica el resultado a través de entrevistas o revisión documental complementaria.

ANEXOS

Formato S1: ESTRUCTURA DE UN PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA.

TÍTULO DEL PROYECTO:
RESUMEN EJECUTIVO:
OBJETIVOS:
ALCANCE:
RESPONSABLE DEL PROYECTO:
ACTIVIDADES (Planificación, Diseño, Implementación, Seguimiento y Control), METAS POR ETAPAS, RECURSOS HUMANOS Y DE INFRAESTRUCTURA:
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:
PRESUPUESTO:
FINANCIAMIENTO:

Elaborado por: _____ Fecha:

Aprobado por: _____ Fecha:

Formato S2: Registro de planificación de objetivos.

OBJETIVO	PROCESO	SITUACIÓN ACTUAL (2009):	META (2010):	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	ESTADO DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO

Elaborado por: _____ Fecha: _____

Aprobado por: _____ Fecha: _____

Formato S3: Registro gestión de recursos.

PROCESO	ACTIVIDAD	PLAZO	RESPONSABLE	Documentos que sustenten la aprobación y ejecución	RECURSOS	PRESUPUESTO APROBADO	PRESUPUESTO EJECUTADO
					Personal:		
					Infraestructura:		
					Materiales:		
					Otros:		
					TOTAL:		
					Personal:		
					Infraestructura:		
					Materiales:		
					Otros:		
					TOTAL:		
					Personal:		
					Infraestructura:		
					Materiales:		
					Otros:		
					TOTAL:		

Elaborado por: _____ Fecha: _____

Aprobado por: _____ Fecha: _____

Formato S4: Registro de revisión de acciones correctivas.

NO CONFORMIDAD (NC)	PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE LEVANTAR LA NC	FEHCA PROGRAMADA PARA EL LEVANTAMIENTO DE LA NC	ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LA NC EN LA FECHA PREVISTA	OBSERVACIONES	DOCUMENTO DE REFERENCIA (Formato S4-1)

Elaborado por: _____ Fecha: _____

Aprobado por: _____ Fecha: _____

Formato S4 - 1

<i>Detector de la No Conformidad</i>	NO CONFORMIDAD N°		<i>Origen de la NC:</i>		<i>Fecha de hallazgo:</i>			
	<i>Área:</i>							
	<i>Documento Normativo (Criterio/Requerimiento)</i>							
	<i>No conformidad detectada:</i>							
<i>Detectado por:</i>				<i>Firma:</i>				
<i>Area donde se detecta la no conformidad</i>	Análisis de Causa Raíz:							
	PLAN DE ACCION							
	<i>Oportunidad</i>	<i>Actividades a realizar</i>			<i>Responsable.</i>	<i>Fecha de compromiso</i>	<i>Estado</i>	
							⊕	
	Causa X5						⊕	
							⊕	
							⊕	
							⊕	
							⊕	
				⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
				0 %	25%	50%	75%	100%
<i>Detector de la No Conformidad</i>	<i>Resultados de las acciones realizadas:</i>							
	<i>Responsable de Proceso/área</i>		<i>Detector de la No Conformidad</i>		Fecha para evaluación de la Eficacia:			
	<i>Firma:</i>		<i>Firma:</i>					
	<i>Fecha:</i>		<i>Fecha:</i>					
<i>Eficacia de las acciones realizadas</i>								
<i>Aprobado</i>	<i>Si</i>		<i>No</i>		<i>Por:</i>	<i>Fecha:</i>		

