

# PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**Objetivo:** establecer los controles para proporcionar productos y prestar servicios que logren los resultados previstos, reduciendo el potencial para salidas no conformes.



## LA INSTITUCIÓN DEBERÍA CONSIDERAR EL CICLO COMPLETO DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL DETERMINAR LO QUE NECESITA CONTROLAR, COMO:



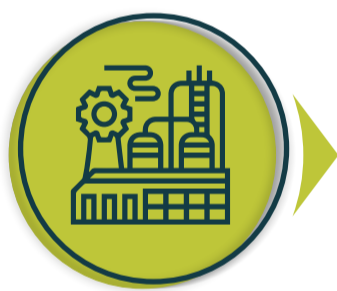
Proporcionar información documentada que sea comprensible para aquellos implicados en la actividad o proceso, como especificaciones o instrucciones de trabajo.



Realizar actividades de inspección, seguimiento y medición necesarias, para asegurar que las salidas cumplen con los requisitos del producto o el servicio.  
**Ejemplo:** seguimiento de las llamadas a la oficina de atención al ciudadano.



Hacer mediciones con equipos calibrados, para garantizar la confiabilidad y validez del resultado.



Determinar y proporcionar la infraestructura necesaria para la producción del producto o la prestación del servicio.  
**Ejemplo:** maquinaria, herramientas, software.



Verificar las competencias de las personas que realizan el trabajo.  
Tomar acciones para prevenir los errores humanos.



Usar la identificación y trazabilidad en los productos y servicios a fin de ser capaz de determinar incumplimiento en los requisitos establecidos.



Asegurar que se protege la propiedad del cliente, cuando se incorpora o se usa en la producción de productos o la provisión del servicio.



Determinar métodos de preservación para cualquier parte o componente, que vaya a incorporarse en el producto final o para la provisión de un servicio.



Implementar controles para las actividades post-venta, es decir que se cumpla con los requisitos pertinentes después de que se entrega el producto o el servicio.