



GESTIÓN DE LA CALIDAD
LISTA DE CHEQUEO



Código:	GCA-FOR-007
Versión:	2
Fecha:	06/04/2021

Proceso auditado: **Fecha (dd/mm/aaaa):**

Auditados: **Auditores:**

REQUISITO	PREGUNTA	RESULTADO				OBSERVACIÓN
		CONFORME	NO CONFORME	OBSERVACIÓN	DESVIACIÓN	
4. Contexto de la organización 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	¿Dispone el proceso de una metodología para el análisis, seguimiento y revisión del contexto interno y externo? ¿Ha detectado el proceso todos los factores externos que afectan al desempeño de la organización? ¿Ha detectado el proceso todos los factores internos que afectan al desempeño de la organización? ¿Se han tenido en cuenta los factores empleados en la definición y planificación del sistema de gestión?					
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Con qué partes interesadas se relaciona su proceso y como se cumplen sus requisitos?					
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	¿Se han identificado todos los procesos necesarios y sus interacciones, incluyendo entradas, salidas y secuencia? ¿Se han definido actividades de seguimiento e indicadores para el control de estos procesos? ¿Se han identificado los recursos necesarios y las responsabilidades y autoridades de cada proceso? ¿Se han definido los procesos teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades? ¿Se evidencia la mejora en el desempeño de los procesos y el sistema de calidad?					
5.1.1 d La alta dirección debe demostrar liderazgo	¿Demuestra la dirección el liderazgo y compromiso respecto al sistema de gestión de la calidad? ¿Asume la alta dirección la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad? ¿Se asegura y promueve la dirección el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión? ¿Mantiene la dirección un enfoque al cliente en el establecimiento y desempeño del sistema de gestión de la calidad?					
5.2.2 b La Política de Calidad es comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización	¿Mantiene la organización una política de la calidad apropiada al propósito y contexto de la organización? ¿Incluye la política los compromisos de cumplimiento de requisitos y mejora continua? ¿Existe una relación entre la política y los objetivos de la calidad? ¿La política se encuentra disponible para las partes interesadas? ¿La política es comunicada y entendida dentro de la organización?					
5.3 La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización	¿Existe evidencia de la definición de responsabilidades y autoridades para cada uno de los roles de su proceso? ¿Estas responsabilidades y autoridades han sido comunicadas y entendidas por todos los integrantes del proceso? ¿Ha asignado la alta dirección la responsabilidad para el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de la norma, el correcto funcionamiento de su procesos?					
6.1 Acciones para abordar riesgos	¿Se han identificado los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos? ¿Se han evaluado estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial? ¿Se han planificado acciones para abordar los riesgos y las oportunidades?					



GESTIÓN DE LA CALIDAD
LISTA DE CHEQUEO



Código:	GCA-FOR-007
Versión:	2
Fecha:	06/04/2021

<p>6.2 La organización debe establecer los objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad</p>	<p>¿Los objetivos de su proceso son coherentes con la política de la calidad? ¿Los objetivos de su proceso están relacionados con la conformidad del producto y con el aumento de la satisfacción del cliente? ¿Los objetivos de su proceso son medibles y se dispone de metodología de seguimiento? ¿La planificación de los objetivos contempla las actividades, los recursos, los plazos y las responsabilidades para su realización? ¿Los objetivos Institucionales y los de su proceso se han comunicado según pertinencia?</p>					
<p>6.3 Planificación de cambios</p>	<p>¿Los cambios realizados en su proceso son planificados? ¿Los cambios que se realizan en su proceso tienen en cuenta las consecuencias potenciales y la integridad del sistema de gestión de la calidad? ¿Los cambios tienen en cuenta la necesidad de recursos y la asignación de responsabilidades?</p>					
<p>7.1.4 La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios</p>	<p>¿El proceso ha identificado el ambiente necesario para su operación? ¿Se gestiona lo pertinente para la conservación del adecuado ambiente de trabajo? ¿Se dispone de un plan que incluya plazos y responsabilidades, para asegurar el adecuado ambiente laboral?</p>					
<p>7.2 b La organización debe asegurarse de que las personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiada</p>	<p>¿Se han determinado las competencias necesarias de las personas para realizar las tareas del sistema de gestión de la calidad? ¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización? ¿Existen evidencias documentadas de la competencia necesaria?</p>					
<p>7.3 Toma de conciencia</p>	<p>¿Se han realizado acciones para asegurar que las personas tomen conciencia de la política de la calidad y los objetivos de calidad? ¿Se ha comunicado su contribución a la eficacia del sistema y los beneficios de una mejora del desempeño? ¿Se han realizado acciones para que las personas tomen conciencia de las consecuencias de incumplir los requisitos del sistema de gestión de calidad?</p>					
<p>7.4 La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad</p>	<p>¿Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad? ¿Se encuentra definido qué, cuándo, a quién, cómo y quién realiza cada comunicación?</p>					
<p>7.5. Información documentada</p>	<p>¿Se ha identificado la documentación requerida por la norma y el propio sistema de gestión? ¿La identificación y descripción de los documentos es apropiada? ¿Se encuentra definido el formato y soporte de cada documento? ¿Existe una metodología de revisión y aprobación adecuada? ¿La documentación está disponible en los puntos de uso para su consulta? ¿La documentación está protegida adecuadamente contra pérdida o uso inadecuado? ¿Se han definido metodologías para la distribución, acceso, recuperación y uso de los documentos? ¿Se contemplan actividades para el almacenamiento y preservación de los documentos (copias de seguridad)? ¿Existe un control de cambios en los documentos del sistema? ¿Se ha identificado la documentación de origen externo necesaria para el desempeño de los procesos?</p>					
<p>8.1 Planificación y control operacional</p>	<p>¿Se han identificado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los clientes? ¿Se han establecido criterios para la operación de los procesos?</p>					



GESTIÓN DE LA CALIDAD
LISTA DE CHEQUEO



Código:	GCA-FOR-007
Versión:	2
Fecha:	06/04/2021

8.2 Requisitos para los productos y servicios	<p>¿Se han determinado cuáles son las comunicaciones necesarias con los clientes?</p> <p>¿Se determinan los requisitos de los clientes y adicionales de los productos y servicios a ofrecer?</p> <p>¿Se revisa la definición de requisitos y la posibilidad de cumplimiento de las condiciones por la organización?</p> <p>¿Se han tenido en cuenta los requisitos legales asociados a los productos y servicios?</p> <p>¿Se conserva toda la información documentada sobre las comunicaciones, requisitos y revisiones con los clientes (presupuestos, contratos, etc.)?</p> <p>¿Existe una metodología para realizar cambios, su revisión y comunicación de las modificaciones?</p>					
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (para los procesos que aplique)	<p>¿Existe una metodología para el control de los productos y servicios de proveedores externos?</p> <p>¿Existen criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?</p> <p>¿Se comunica a los proveedores externos los requisitos de los procesos, productos y servicios a proporcionar?</p> <p>¿Se comunica a los proveedores externos los controles a realizar para la liberación de sus productos y/o las competencias de las personas?</p> <p>¿Se comunica al proveedor externo el control y el seguimiento del desempeño al que es sometido por la organización?</p>					
8.5 Producción y prestación del servicio	<p>¿Están la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?</p> <p>¿Se dispone de la información documentada y recursos necesarios para la operación?</p> <p>¿Existen etapas de implementación de actividades de seguimiento y medición, especialmente previas a la liberación y a la entrega?</p> <p>¿Se aplican métodos adecuados para la identificación y trazabilidad de las salidas para asegurar la conformidad de los servicios?</p> <p>¿Existen requisitos de trazabilidad que se desarrollan de acuerdo a los requisitos?</p> <p>¿Se cuida, identifica y protege la propiedad perteneciente a clientes y proveedores externos?</p> <p>¿Las condiciones de preservación de los productos son las adecuadas?</p> <p>¿Se cumplen con las actividades posteriores a la entrega cuando existan y sea un requisito?</p> <p>¿En caso de cambios los mismos son justificados por información documentada?</p>					
8.7 Control de las salidas no conformes	<p>¿Las salidas no conformes son identificadas para prevenir su uso o entrega no intencionada?</p> <p>¿Se emprenden las acciones oportunas sobre el producto no conforme: corrección, separación, información al cliente, etc?</p> <p>¿Se mantiene la información documentada de cada salida no conforme?</p>					
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	<p>¿El proceso evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?</p> <p>¿Existe una metodología definida para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?</p> <p>¿Los resultados de esta retroalimentación de la percepción del cliente permiten evidenciar la mejora en la satisfacción del cliente?</p> <p>¿Los clientes analizados son suficientemente representativos para conocer la satisfacción general de los clientes?</p> <p>¿La organización dispone de unos datos de indicadores que permiten el análisis y evaluación del desempeño de los procesos?</p> <p>¿Está definida la metodología de seguimiento, responsabilidades y plazos, de los indicadores?</p> <p>¿Los indicadores son adecuados para analizar las mejoras y los cambios en el sistema de gestión de la calidad?</p> <p>¿Existen valores de referencia para los indicadores establecidos?</p>					
10.3. Mejora continua	<p>¿El proceso dispone de las herramientas adecuadas para favorecer la mejora continua (objetivos, acciones, salidas de la revisión, etc.)?</p> <p>¿Existen evidencias de estas mejoras planificadas por el proceso?</p> <p>¿Las mejoras a emprender tienen en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el análisis de contexto y los riesgos y oportunidades?</p>					