


Lista de Chequeo de Calidad					
Primera verificación Calidad					
FECHA DE INSPECCIÓN: 30/09/2017					
REALIZADA POR : Anyi Rodríguez, Marlon Gomez					
1. OFICINAS					
numeral	ASPECTO A EVALUAR	CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES
		CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	
4	SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD				
4.1	REQUISITOS GENERALES				
4.1.1	La organización ha - establecido, - documentado, - implementado y - mantenido un Sistema de Gestión de Calidad y - ha mejorado continuamente su eficacia.		x		
4.2	¿Se han identificado los procesos necesarios para el sistema de Calidad? ¿Se evidencia su aplicación en toda la organización?			x	
4.3	¿Está determinada la secuencia e interacción de dichos procesos?			x	
4.4	¿Se ha determinado los criterios y métodos para asegurar la eficaz operación y control de los procesos?			x	
4.5	¿Se asegura la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y el seguimiento de procesos?			x	
4.6	¿Los procesos se siguen?		x		
4.6.1	Se miden?			x	
4.6.2	Se analizan?			x	
4.7	¿Se implementan las acciones necesarias para alcanzar:			x	
4.7.1	los resultados planificados?		x		
4.7.2	la mejora continua de los procesos?		x		
4.2	REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN				
4.2.1	GENERALIDADES				
	¿La documentación del sistema de gestión de Calidad incluye:				
4.2.1.1	política y objetivos de Calidad documentados?			x	
4.2.1.2	un manual de Calidad?		x		
4.2.1.3	los procedimientos documentados requeridos por la norma?			x	
4.2.1.4	¿Planes de Calidad?			x	
4.2.1.5	los registros requeridos por la norma?			x	
4.2.2	MANUAL DE CALIDAD				
	¿El manual contiene:				
4.2.2.1	el alcance del SGC, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión?			x	
4.2.2.2	los procedimientos documentados establecidos para el SGC o referencia a los mismos?			x	
4.2.2.3	una descripción de la interacción entre los procesos?			x	
4.2.3	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS				
	¿Se ha establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: - aprobar los documentos en lo relativo a su adecuación antes de su emisión? - revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente?			x	
4.2.3.1	revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente?			x	
4.2.3.2	revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente?			x	
4.2.3.3	REQUISITO DEL DOCUMENTO				
4.2.3.4	asegurarse que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos?			x	
4.2.3.5	asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso?			x	
4.2.3.6	asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?			x	
4.2.3.7	asegurarse que se identifiquen los documentos de origen externo y se controla su distribución?			x	
4.2.3.8	prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación en caso que se mantengan?			x	
4.2.4	CONTROL DE LOS RIESGOS				
4.2.4.1	¿Los registros se establecen y mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del SGC?			x	
4.2.4.2	¿Los registros permanecen:				
4.2.4.3	legibles?			x	
4.2.4.4	fácilmente identificables?			x	
4.2.4.5	recuperables			x	
4.2.4.6	¿Existe un procedimiento para definir los controles necesarios para - la identificación? - el almacenamiento? - la protección? - la recuperación? - el tiempo de retención? - la disposición de los registros?			x	
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN				
	Compromiso de la Dirección				
5.1	¿existen evidencias del compromiso de la Dirección en relación			x	
5.1.1	al desarrollo? - la implantación del SGC?			x	
5.1.2	¿La alta dirección asegura la mejora continua de la eficacia del SGC a través de:				
5.1.3	hay comunicación a la organización de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios?			x	
5.1.4	La alta dirección asegura el establecimiento de la política de calidad?	x			
5.1.5	hay aseguramiento que se establezcan los objetivos de calidad?			x	
5.1.6	existen revisiones por la dirección y asegurando la disponibilidad de recursos?			x	
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE				
5.2.1	¿La alta dirección asegura la determinación de los requisitos del cliente y su cumplimiento con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente?			x	
5.3	POLÍTICA DE CALIDAD				
	¿La alta dirección asegura que la política de calidad:				
5.3.1	es adecuada al propósito de la organización?			x	
5.3.2	- incluye el compromiso - de cumplir con los requisitos? - de mejorar continuamente la eficacia del SGC ?			x	
5.3.3	proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de Calidad?			x	
5.3.4	- es comunicada? - entendida dentro de la organización?			x	
5.3.5	es revisada con relación a su adecuación?			x	
5.4	PLANIFICACIÓN- OBJETIVOS DE CALIDAD				
	¿Asegura la alta dirección que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?				
5.4.1	¿Son los objetivos de calidad medibles y coherentes con la política?			x	
5.4.1.1	Planificación del SGC ¿La alta dirección se asegura que:			x	
5.4.1.2	- la planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de calidad?			x	
5.4.1.3	se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en éste?			x	
5.4.1.4	se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en éste?			x	
5.5	RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN				
5.5.1	¿La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización?			x	

5.5.1.1	Representante de la dirección ¿La alta dirección ha designado a uno de sus miembros quien, con independencia de otras responsabilidades, tenga la responsabilidad y autoridad para:			
5.5.1.2	asegurar que - se establecen, - implementan y - mantienen los procesos necesarios para el SGC?		x	
5.5.1.3	informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y cualquier necesidad de mejora?		x	
5.5.1.4	asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización?			x
5.5.3	COMUNICACIÓN INTERNA			
5.5.3.1	¿La alta dirección asegura que se - establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y - que la comunicación se efectúa en relación a la eficacia del SGC?			x
5.6	REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN			
5.6.1.1	¿evalúa/revisa la alta dirección el SGC de la organización, a intervalos planificados, para asegurar su continua - conveniencia, - adecuación y - eficacia?			x
5.6.1.1.1	¿La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política y objetivos?			x
5.6.1.1.2	¿Se mantienen registros de las revisiones por la dirección?			x
5.6.2	Información para la revisión ¿La información de entrada para la revisión incluye			
5.6.2.1	resultados de auditorías?			x
5.6.2.2	retroalimentación de clientes?		x	
5.6.2.3	desempeño de los procesos y conformidad del servicio?		x	
5.6.2.4	el estado de las acciones correctivas y preventivas?		x	
5.6.2.5	acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previstas?		x	
5.6.2.6	cambios planificados que podrían afectar al SGC?			x
5.6.2.7	recomendaciones para la mejora?		x	
5.6.3	RESULTADOS DE LA REVISIÓN			
5.6.3.1	¿Incluyen los resultados de la revisión por la dirección todas las decisiones y acciones relacionadas con:			
5.6.3.2	la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos?			x
5.6.3.3	la mejora del producto en relación a los requisitos del cliente		x	
5.6.3.4	la necesidad de recursos		x	
6	GESTIÓN DE RECURSOS			
6.1	Provisión de recursos ¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para:			
6.1.1	implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia?		x	
6.1.2	aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos?	x		
6.2	RECURSOS HUMANOS			
6.2.1	Generalidades			
6.2.1.1	¿Todo el personal que realiza trabajos que afectan la Calidad del producto es competente con base - en la educación, - formación, - habilidades y - experiencia apropiadas?		x	
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación		x	
6.2.2.1	¿La organización determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio?		x	
6.2.2.2	¿La organización proporciona la formación o toma otras acciones para satisfacer dichas necesidades?		x	
6.2.2.3	¿Evalúa la eficacia de las acciones tomadas?		x	
6.2.2.4	¿Se asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de las actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad?		x	
6.2.2.5	¿Mantiene los registros apropiados de educación, habilidades y experiencia?		x	
6.3	Infraestructura			
6.3.1	¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio?	x		
6.3.2	Infraestructura incluye por ejemplo: a) edificios, espacio de trabajo y servicios aislados, b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), c) servicios de apoyo como por ejemplo transporte o comunicación.		x	
6.3.3	Ambiente de trabajo			
6.3.4	¿La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto?		x	
7	Realización del producto			
7.1	Planificación de la realización del producto			
7.1.1	¿La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del servicio?		x	
7.1.2	¿La planificación de la realización del servicio es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC?		x	
7.1.3	¿Durante la planificación de la realización del producto, la organización determina, cuando es apropiado, lo siguiente:			
7.1.4	los objetivos de la calidad y - los requisitos para el servicio?		x	
7.1.5	la necesidad de establecer - procesos, - documentos y - de proporcionar recursos específicos para el servicio?		x	
7.1.6	las actividades requeridas de - verificación, - validación, - seguimiento, - inspección y ensayo/prueba específicas para el servicio así - como los criterios de aceptación del mismo?		x	
7.1.7	#¿NOMBRE?		x	
7.1.8	- el resultado de esta planificación se presenta de forma adecuada para la metodología de operación de la organización?		x	
7.2	Procesos relacionados con el cliente			
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio ¿Determina la organización:			
7.2.2	- los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?		x	
7.2.3	los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido?		x	
7.2.4	los requisitos legales o reglamentarios relacionados con el servicio?		x	
7.2.5	cualquier requisito adicional determinado por la organización?		x	
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio			
7.2.2.1	¿La organización revisa/evalúa los requisitos relacionados con el servicio?	x		
7.2.2.2	¿Esta revisión/evaluación se efectúa antes de que la organización se comprometa a proporcionar un servicio al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos)?		x	
7.2.2.3	¿La organización se asegura que:			
7.2.2.3.1	están definidos los requisitos del servicio?		x	
7.2.2.4	están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?		x	
7.2.2.5	- tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos?		x	
7.2.2.6	se mantienen los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma?		x	
7.2.2.7	¿Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, se confirman los requisitos del cliente antes de la aceptación?	x		
7.2.2.8	¿Cuando se cambian los requisitos del servicio, se asegura que - la documentación pertinente sea modificada y - que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados?		x	
7.2.3	Comunicación con el cliente ¿La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a:			
7.2.3.1	información sobre el servicio?		x	
7.2.3.2	las consultas, - contratos o - atención de pedidos, incluyendo las modificaciones?		x	
7.2.3.3	- la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas?		x	
7.3	Diseño y desarrollo			
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo			
7.3.1.1	¿La organización planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio?		x	
7.3.1.2	¿Durante la planificación del diseño se determinan las etapas del diseño, la revisión, verificación y validación apropiadas para cada etapa del diseño, las responsabilidades y autoridades para el diseño?		x	
7.3.1.3	¿Se gestionan las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño para asegurarse una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades?		x	

7.3.1.4	¿Los resultados de la planificación del diseño se actualizan, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño?		x		
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo				
7.3.2.1	¿Se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio y se mantienen los registros?				
	¿Los elementos de entrada incluyen:				
7.3.2.2	los requisitos funcionales y de desempeño?		x		
7.3.2.3	los requisitos legales y reglamentarios?		x		
7.3.2.4	la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable?		x		
7.3.2.5	cualquier otro requisito esencial para el diseño?		x		
7.3.2.6	los elementos de entrada se revisan para verificar su adecuación?		x		
7.3.2.7	Los requisitos están completos, - sin ambigüedades, - ni contradicciones?		x		
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo				
7.3.3.1	¿Los resultados del diseño y desarrollo se proporcionan de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada y los mismos se aprueban antes de su liberación?				
	¿Los resultados del diseño:				
7.3.3.2	cumplen los requisitos de los				
7.3.3.3	proporcionan información apropiada para la compra y la prestación del servicio?		x		
7.3.3.4	contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del servicio?		x		
7.3.3.5	#¿NOMBRE?		x		
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	CUMPLE	PARCIAL	NO CUMPLE	COMENTARIOS
	¿Se realizan revisiones sistemáticas del diseño en las etapas adecuadas de acuerdo a lo planificado para:				
7.3.4.1	evaluar la capacidad de los resultados del diseño para cumplir los requisitos?			x	
7.3.4.2	- identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias?			x	
	los participantes en dichas revisiones incluyen representantes de las funciones relacionadas con las etapas del				
7.3.4.3	diseño que se estén revisando?			x	
7.3.4.4	se mantienen registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria?			x	
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo				
	¿Se realiza la verificación de acuerdo a lo planificado para asegurarse que los resultados del diseño cumplen los				
7.3.5.1	requisitos de los elementos de entrada?			x	
7.3.5.2	¿Se mantienen registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción necesaria?			x	
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo				
	¿Se realiza la validación del diseño de acuerdo a lo planificado (ver 7.3.1) para asegurarse que el servicio resultante				
7.3.6.1	es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido?			x	
7.3.6.2	¿Se completa la validación antes de la entrega o implementación del servicio, siempre que sea factible?			x	
7.3.6.3	¿Se mantienen los registros de la validación y de cualquier acción que sea necesaria?			x	
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo				
7.3.7.1	¿Se identifican los cambios del diseño y se mantienen los registros?			x	
7.3.7.2	¿Los cambios - se revisan, - verifican y - validan, según sea apropiado, y - se aprueban antes de su implementación?			x	
	¿La revisión de los cambios del diseño incluye la evaluación del efecto de los cambios - en las partes constitutivas y -				
7.3.7.3	en el producto ya entregado?			x	
	¿Se mantienen los registros de los - resultados de la revisión - de los cambios y - de cualquier otra acción que sea				
7.3.7.4	necesaria?			x	
7.4	Compras				
7.4.1	Proceso de compras				
	¿La organización se asegura que los productos adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados?		x		
7.4.1.1	¿Dependen el tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido, del impacto del producto				
7.4.1.2	adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final?				
	¿La organización evalúa a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con				
7.4.1.3	los requisitos de la organización?		x		
7.4.1.4	¿Se seleccionan los proveedores?		x		
7.4.1.5	¿Existen criterios para a selección, evaluación y re-evaluación?		x		
	¿Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las				
7.4.1.6	mismas?		x		
7.4.2	Información de las compras				
7.4.2.1	¿La información de las compras describe el producto a comprar?		x		
7.4.2.2	- requisitos para - la aprobación del producto, - procedimientos, - procesos y equipos?		x		
7.4.2.3	requisitos para la calificación del personal?		x		
7.4.2.4	requisitos del SGC?			x	
	¿La organización se asegura la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al				
7.4.2.5	proveedor?		x		
7.4.3	Verificación de los productos comprados				
	¿La organización se asegura que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados a través del				
7.4.3.1	establecimiento e implementación de actividades de inspección u otras actividades necesarias?		x		
	¿Establece la organización en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el				
7.4.3.2	método para la liberación de producto, cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor?		x		
8.2	Seguimiento y medición				
8.2.1	Satisfacción del cliente				
	¿Se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de				
8.2.1.1	sus requisitos, como una de las medidas de desempeño del SGC?		x		
8.2.1.2	¿Están determinados los métodos para obtener y utilizar dicha información?			x	
8.2.2	Auditoría interna ¿Realiza la organización auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el SGC				
	es conforme con las disposiciones planificadas, - con los requisitos de la ISO 9001:2015 y con los requisitos del SGC				
8.2.2.1	establecidos por la organización?		x		
8.2.2.2	se ha implementado y se mantiene de forma eficaz?		x		
	¿se planifica un programa de auditorías tomando en consideración el estado e importancia de los procesos y de las				
8.2.2.3	áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas?			x	
8.2.2.4	¿Están definidos los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología?			x	
	¿Se asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría a través de la selección de auditores y la				
8.2.2.5	realización de auditorías?			x	
8.2.2.6	¿Se asegura que los auditores no auditan su propio trabajo?			x	
	¿Está definido en un procedimiento, las responsabilidades y requisitos - para la planificación y la realización de				
8.2.2.7	auditorías, - para informar resultados y - para mantener registros?			x	
	¿La dirección responsable del área auditada, se asegura que se tomen las acciones sin demora injustificada para				
8.2.2.8	eliminar las no conformidades detectadas y sus causas?		x		
	¿Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de				
8.2.2.9	la verificación?		x		
8.5	Mejora				
8.5.1	Mejora continua				
	¿Se mejora continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política de Calidad, los objetivos de Calidad, los				
8.5.1.1	resultados de auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección?		x		
8.5.2	Acciones correctivas				
	¿Se toman acciones correctivas para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a				
8.5.2.1	ocurrir?		x		
	Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. ¿Se aplica esto?		x		
	¿Existe un procedimiento documentado para definir los requisitos para: revisar las no conformidades (incluyendo				
8.5.2.3	las quejas de los clientes)?		x		
8.5.2.4	determinar las causas de las no conformidades?	x			

8.5.2.5	evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que las no conformidades no vuelvan a ocurrir?	X			
8.5.2.6	determinar e implementar las acciones necesarias?	X			
8.5.2.7	- registrar los resultados de las acciones tomadas		x		
8.5.2.8	revisar las acciones correctivas tomadas?	X			
8.5.3	Acciones preventivas				
8.5.3.1	¿Se determinan acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia?	x			
8.5.3.2	Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. ¿Es así?	x			
8.5.3.3	¿Existe un procedimiento para definir los requisitos para: - determinar las no conformidades potenciales y sus causas?		x		
8.5.3.4	- evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades?	x			
8.5.3.5	- determinar e implementar las acciones necesarias?	x			
8.5.3.6	registrar los resultados de las acciones tomadas?		x		
8.5.3.7	- revisar las acciones preventivas tomadas?	x			
	OBSERVACIONES GENERALES:				
	Con la implementación y documentación de SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN se pretende que la empresa cumpla con los requisitos mínimos de las normas establecidas.				