

**Informe de Diagnostico**  
**ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad**

Tabla de contenidos:

4.- Contexto de la organización (AS).....3

5.- Liderazgo.....5

6.- Planificación (AS).....8

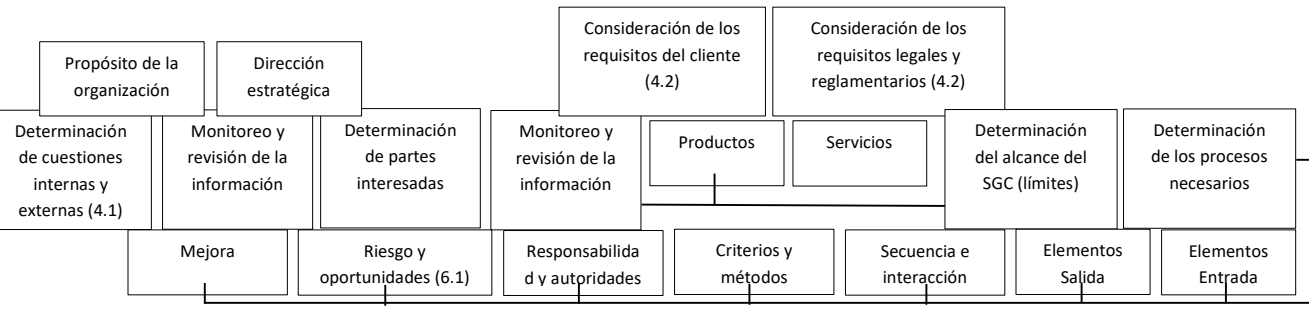
7.- Apoyo .....10

8.- Operaciones (AS).....17

9.- Evaluación del desempeño (AS).....31

10.- Mejora (AS) .....36

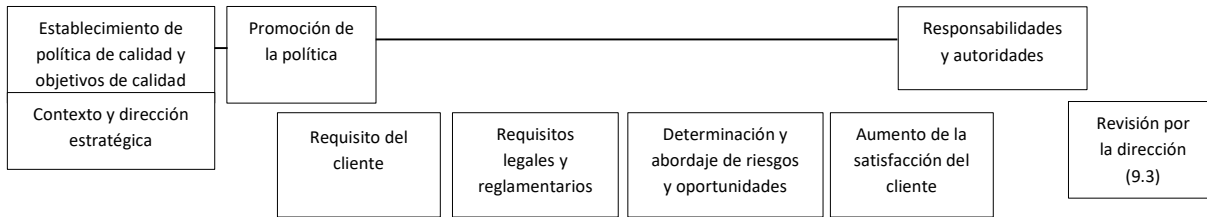
#### 4.- Contexto de la organización (AS)



Ref.	Requisito	Cumple	Comentarios
4.1	<b>Comprensión de la organización y de sus contexto</b>  ¿Se han determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y la dirección estratégica de la organización, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC?	NO	A realizar
	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas?	SI	Manual de Calidad D-MACAL-01 Rv09 F-REVD-01 rev3-Informe RD 12-6-2025
4.2	<b>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>  Teniendo en cuenta los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables, ¿se determinan:  a) Las partes interesadas que son pertinentes para el SGC?  b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC?	Parcial	Identificada las partes interesadas pero no documentadas
	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes?		
4.3	<b>Determinación del alcance del SGC</b>  ¿Se han determinado los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance?  Al determinar el alcance, ¿se han considerado:  a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1?  b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2?  c) los productos y servicios de la organización?	NO	A definir
	¿Se aplican todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su SGC?		

	<p>¿El alcance del SGC se encuentra disponible y se mantiene como información documentada?</p> <p>¿El alcance establece los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporciona la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que se ha determinado que no es aplicable para el alcance de su SGC?</p>		
4.4	<p><b>Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</b></p> <p>¿Se ha establecido, implementado, mantenido y mejorado continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional?</p> <p>¿Se han determinado los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización?</p>	SI	Cuanta con Mapa de Procesos
	<p>¿Se han:</p> <p>a) determinado las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos?</p>	SI	
	b) determinado la secuencia e interacción de estos procesos?	SI	
	c) determinado los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos?	SI	
	d) determinado los recursos necesarios para estos procesos y el aseguramiento de su disponibilidad?	SI	
	e) asignado las responsabilidades y autoridades para estos procesos?	SI	
	f) abordado de los riesgos y oportunidades de acuerdo con el apartado 6.1?	SI	
	g) evaluado estos procesos e implementado cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos?	SI	
	h) mejorado los procesos y el SGC?	SI	
	<p>En la medida en que sea necesario:</p> <p>a) ¿Se mantiene la información documentada para apoyar la operación de sus procesos?</p> <p>b) ¿Se conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado?</p>	SI	

## 5.- Liderazgo

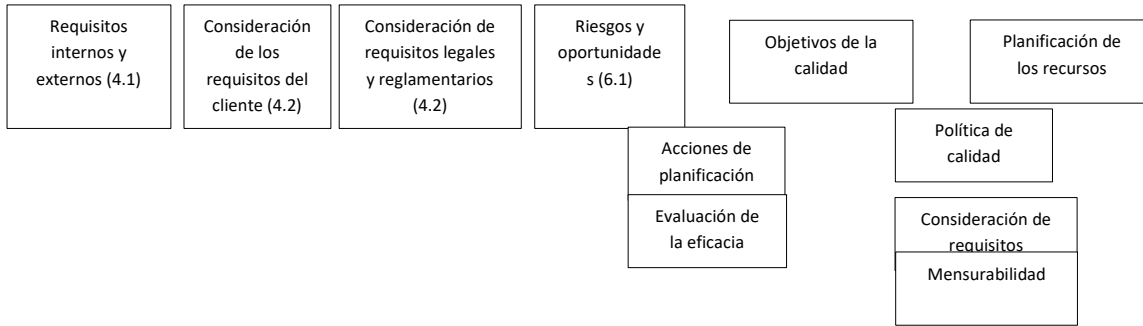


Ref.	Requisito	Cumple	Comentario
5.1	<b>Liderazgo y compromiso</b> ¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGC mediante las siguientes acciones:	Parcial	La dirección demuestra liderazgo y compromiso con el SGC.
	a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC?	Parcial	
	b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización?	Parcial	
	c) asegurándose de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización?	Parcial	
	d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos?	Parcial	
	e) asegurándose de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles?	Parcial	
	f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC?	Parcial	
	g) asegurándose de que el SGC logre los resultados previstos?	Parcial	
	h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC?	Parcial	
	i) promoviendo la mejora?	Parcial	
	j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad?	Parcial	

5.1.2	<p><b>Enfoque al cliente</b></p> <p>¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente, asegurándose de que:</p> <p>a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?</p> <p>b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente?</p> <p>c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente?</p>	Parcial	
5.2.1	<p><b>Establecimiento de la política de la calidad</b></p> <p>¿La alta dirección ha establecido, implementado y mantiene una política de la calidad que:</p> <p>a) Es apropiada para el propósito y el contexto?</p> <p>b) proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad?</p> <p>c) incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables?</p> <p>d) incluye un compromiso de mejora continua del SGC?</p>	NO	A definir
5.2.2	<p><b>Comunicación de la política de la calidad</b></p> <p>¿La política de la calidad:</p> <p>a) se encuentra disponible y se mantiene como información documentada?</p> <p>b) es comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización?</p> <p>c) está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda?</p>	NO	

5.3	<p><b>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</b></p> <p>¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización?</p> <p>¿La alta dirección ha asignado la responsabilidad y autoridad para:</p> <p>a) asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional?</p> <p>b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas?</p> <p>c) informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1)?</p> <p>d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización?</p> <p>e) asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC?</p>	SI	Definición en orgánica de la Procuración
-----	--	----	--

## 6.- Planificación (AS)

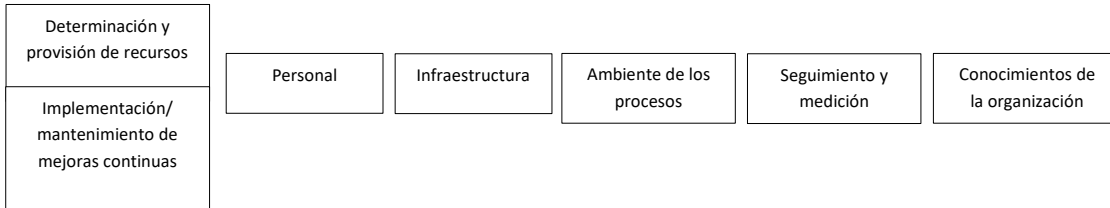


Ref.	Requisito	Cumple	Comentarios
6.1.1	<b>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>  Al planificar el SGC, ¿la organización ha considerado las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y ha determinado los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:  a) asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos?  b) Aumentar los efectos deseables?  c) prevenir o reducir efectos no deseados?  d) lograr la mejora?	NO	A definir
6.1.2	¿La organización ha planificado:  a) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades?  b) la manera de: 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC?  2) evaluar la eficacia de estas acciones?	NO	A definir
	¿Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios?	NO	A definir



6.2.1	<b>Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</b>  ¿La organización ha establecido los objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC?  ¿Los objetivos de la calidad son: a) coherentes con la política de la calidad?  b) Medibles?  c) tienen en cuenta los requisitos aplicables?  d) son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios?  e) son objeto de seguimiento?  f) son comunicados?  g) son actualizados, según corresponda?	SI	Definidos en informe de Gestión
	¿La organización mantiene información documentada sobre los objetivos de la calidad? N ISO	NO	
6.2.2	Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, ¿se ha determinado:  a) qué se va a hacer?  b) qué recursos se requerirán?  c) quién será responsable?  d) cuándo se finalizará?  e) cómo se evaluarán los resultados?	NO	
6.3	<b>Planificación de los cambios</b>  Cuando la organización ha determinado la necesidad de cambios en el SGC, ¿estos cambios se llevaron a cabo de manera planificada?  ¿Se consideró: a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales?  b) la integridad del SGC?  c) la disponibilidad de recursos?  d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades?	NO	A definir

## 7.- Apoyo

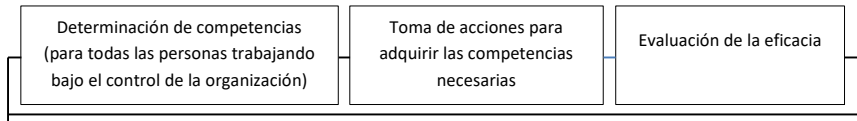


Ref.	Requisito	Cumple	Comentarios
7.1.1	<b>Recursos</b>  ¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?  ¿Se han considerado: a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes? b) qué se necesita obtener de los proveedores externos?	Parcial	Esta la orgánica pero documentadas todas las capacidades
7.1.2	<b>Personas</b>  ¿Se han determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC y para la operación y control de sus procesos?	SI	
7.1.3	<b>Infraestructura</b>  ¿Se ha determinado, proporcionado y se mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios?  <b>NOTA:</b> La infraestructura puede incluir: edificios y servicios asociados; equipos, incluyendo hardware y software; recursos de transporte; tecnologías de la información y la comunicación.	NO	Sin plan de mantenimiento de estructura
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Ambiente para la operación de los procesos</b></li> <li>¿Se ha determinado, proporcionado y se mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?</li> <li><b>NOTA:</b> Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos, tales como:</li> <li>sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos);</li> </ul>	Parcial	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>psicológicos (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones);</li> <li>físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido).</li> <li>Estos factores pueden diferir sustancialmente dependiendo de los productos y servicios suministrados.</li> </ul>		
. 7.1.5	<p><b>Recursos de seguimiento y medición</b></p> <p>¿Se han determinado y proporcionado los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos?</p> <p>¿La organización se ha asegurado de que los recursos proporcionados:</p> <p>a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas?</p> <p>b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito?</p> <p>¿Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito?</p>	NO APLICABLE	
	<p>Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, ¿el equipo de medición:</p> <p>a) se calibra o verifica, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales? Cuando no existan tales patrones, ¿se conserva como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación?</p> <p>b) se identifica para determinar su estado?</p> <p>c) se protege contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición?</p> <p>Cuando el equipo de medición se ha considerado no apto para su propósito previsto, ¿se determinó si la validez de los resultados de medición previos se vio afectada de manera adversa?</p>	NO APLICABLE	

	En caso de ser necesario, ¿se tomaron las acciones adecuadas?		
7.1.6	<p><b>Conocimientos de la organización</b></p> <p>¿Se han determinado los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?</p> <p>¿Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición en la medida en que sea necesario?</p> <p>Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, ¿la organización ha considerado sus conocimientos actuales y ha determinado cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas?</p>	NO	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>

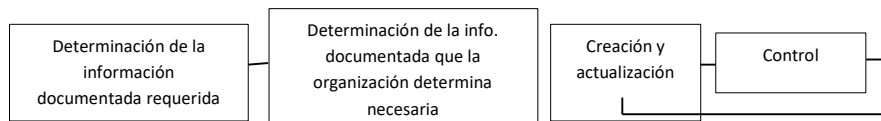
## Competencia, toma de conciencia y comunicación (AS)



Ref.	Requisito	Cumple	Comentarios
7.2	<p><b>Competencia</b></p> <p>¿La organización ha:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) determinado la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC?</li> <li>b) asegurado de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas?</li> <li>c) Cuando sea aplicable, tomado acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas?</li> <li>d) determinado la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC?</li> <li>e) asegurado de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas?</li> <li>f) Cuando sea aplicable, tomado acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas?</li> <li>g) conservado la información documentada apropiada como evidencia de la competencia?</li> </ul> <p>NOTA: Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes.</p>	Parcial	Determinadas las competencias en perfiles de la orgánica pero no se identifican de todos los puestos
7.3	<p><b>Toma de conciencia</b></p> <p>¿La organización se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) la política de la calidad?</li> <li>b) los objetivos de la calidad pertinentes?</li> </ul>	Parcial	

	<p>c) su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño?</p> <p>d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC?</p>		
7.4	<p><b>Comunicación</b></p> <p>¿La organización ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan:</p> <p>a) qué comunicar?</p> <p>b) cuándo comunicar?</p> <p>c) a quién comunicar?</p> <p>d) cómo comunicar?</p> <p>e) quién comunica?</p>	Parcial	

## Información Documentada

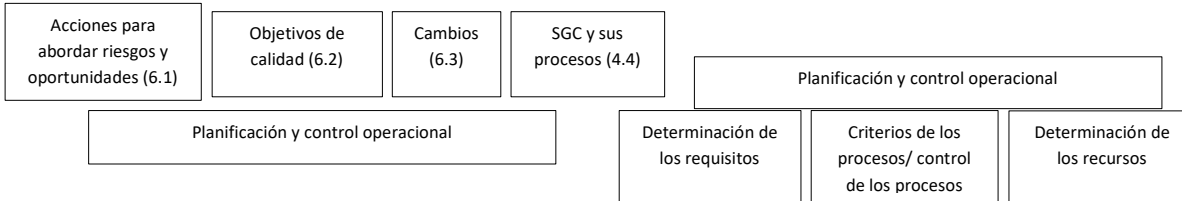


Ref.	Requisito	Cumple	Comentarios
7.5.1	<p>¿El SGC de la organización incluye:</p> <p>a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional?</p> <p>b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC?</p>	Parcial	Se crearon procedimientos pero los mismos aún no tienen características de control
7.5.2	<p><b>Creación y actualización</b></p> <p>Al crear y actualizar la información documentada, ¿la organización se asegura de que lo siguiente sea apropiado:</p> <p>a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)?</p> <p>b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico)?</p> <p>c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación?</p>	Parcial	Parcial
7.5.3	<p><b>Control de la información documentada</b></p> <p>¿La información documentada requerida por el SGC y por esta Norma Internacional se controla para asegurarse de que:</p> <p>a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite?</p> <p>b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad)?</p>	Parcial	Parcial

E	<p>Para el control de la información documentada, ¿la organización aborda las siguientes actividades, según corresponda:</p> <p>a) distribución, acceso, recuperación y uso?</p> <p>b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad?</p> <p>c) control de cambios (por ejemplo, control de versión)?</p> <p>d) conservación y disposición?</p>	Parcial	Parcial
	La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC, ¿se identifica, según sea apropiado, y controla?	Parcial	Parcial
	¿La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas?	Parcial	Parcial



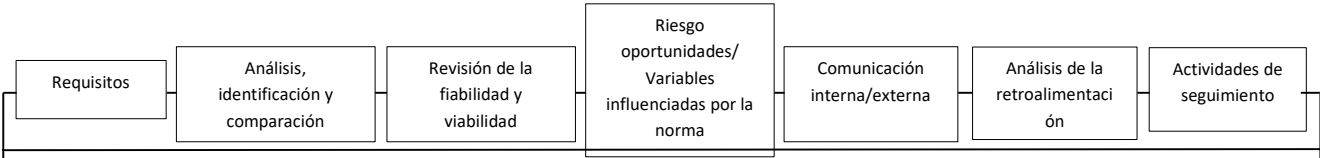
## 8.- Operaciones (AS)



Ref.	Requisito	Cumple	Comentarios
8.1	<b>Planificación y control operacional</b>  ¿La organización ha planificado, implementado y controla los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:  a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios?	Parcial	En armado de Procedimientos
	b) el establecimiento de criterios para:  1) los procesos?  2) la aceptación de los productos y servicios?		
	c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios?	Parcial	
	d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios?	Parcial	
	e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:  1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado?  2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos?	Parcial	
	¿La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización?  ¿La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no	Parcial	

	previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario?		
	¿La organización se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4)?	NO	

Requisitos para los productos y servicios

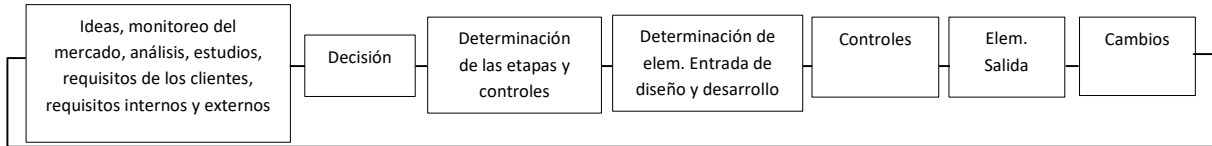


Ref.	Requisito	Cumple	Comentarios
8.2.1	<b>Comunicación con el cliente</b>  ¿La comunicación con los clientes incluye:  a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios?  b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios?  c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes?  d) manipular o controlar la propiedad del cliente?  e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente?	Parcial	
8.2.2	<b>Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>  Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, ¿la organización se ha asegurado de que:  a) los requisitos para los productos y servicios se han definido, incluyendo:  1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable?  2) aquellos considerados necesarios por la organización?  b) la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece?	SI	Determinado por requerimientos de las partes interesadas

8.2.3	<p><b>Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b></p> <p>¿La organización se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes?</p> <p>¿La organización lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:</p> <p>a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?</p> <p>b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido?</p> <p>c) los requisitos especificados por la organización?</p> <p>d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios?</p> <p>e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?</p> <p>¿La organización se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?</p> <p>¿La organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos?</p>	SI	Determinado por requerimientos de las partes interesadas
	<p>¿La organización conserva la información documentada, cuando sea aplicable:</p> <p>a) sobre los resultados de la revisión?</p> <p>b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios?</p>	SI	Determinado por requerimientos de las partes interesadas

8.2.4	<p><b>Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b></p> <p>¿La organización se asegura de que, cuando se cambian los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados?</p>	SI	Determinado por requerimientos de las partes interesadas
-------	--	----	--

## Diseño y desarrollo de los productos y servicios



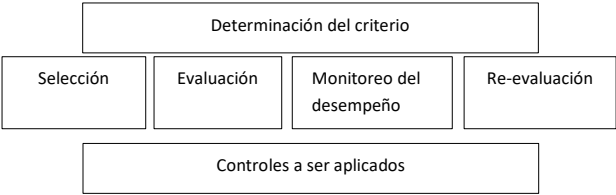
Ref.	Requisito	Cumple	Comentarios
8.3.1	¿La organización ha establecido, implementado y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios?	NO APLICA	
8.3.2	<b>Planificación del diseño y desarrollo</b> Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, ¿se han considerado:	NO APLICA	
	a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo?	NO APLICA	
	b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables?	NO APLICA	
	c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo?	NO APLICA	
	d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo?	NO APLICA	
	e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;	NO APLICA	
	f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo?	NO APLICA	
	g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo?	NO APLICA	
	h) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios?	NO APLICA	
	i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes?	NO APLICA	
	j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo?	NO APLICA	
8.3.3	<b>Entradas para el diseño y desarrollo</b>	NO APLICA	

	¿La organización ha determinado los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar?		
	¿La organización ha considerado: a) los requisitos funcionales y de desempeño?	NO APLICA	
	b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares?	NO APLICA	
	c) los requisitos legales y reglamentarios?	NO APLICA	
	d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar?	NO APLICA	
	e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios?	NO APLICA	
	¿Las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, están completas y sin ambigüedades?	NO APLICA	
	¿Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias se han resuelto?	NO APLICA	
	¿La organización conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo?	NO APLICA	
8.3.4	<b>Controles del diseño y desarrollo</b> ¿La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse que:	NO APLICA	
	a) se definen los resultados a lograr?	NO APLICA	
	b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?	NO APLICA	
	c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas?	NO APLICA	
	d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto?	NO APLICA	
	e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación?	NO APLICA	

	f) se conserva la información documentada de estas actividades?	NO APLICA	
8.3.5	<b>Salidas del diseño y desarrollo</b> ¿La organización se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo:	NO APLICA	
	a) cumplen los requisitos de las entradas?	NO APLICA	
	b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios?	NO APLICA	
	c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación?	NO APLICA	
	d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?	NO APLICA	
	¿La organización conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo?	NO APLICA	
8.3.6	<b>Cambios del diseño y desarrollo</b> ¿La organización ha identificado, revisado y controlado los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos?	NO APLICA	
	¿La organización conserva la información documentada sobre:  a) los cambios del diseño y desarrollo? b) los resultados de las revisiones? c) la autorización de los cambios? d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos?	NO APLICA	



**Control de los procesos, productos y servicios  
suministrados externamente**



Ref.	Requisito	Cumple	Comentarios
8.4.1	<b>Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b>  ¿La organización se ha asegurado de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos?	Parcial	Gestión de proveedores a través de Fiscalía General
	¿Se han determinado los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:  a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización?  b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización?  c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización?	Parcial	Gestión de proveedores a través de Fiscalía General
	¿Se han determinado y aplicado criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos?	Parcial	Gestión de proveedores a través de Fiscalía General
	¿Se conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones?	Parcial	Gestión de proveedores a través de Fiscalía General
8.4.2	<b>Tipo y alcance del control</b>  ¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y	Parcial	Gestión de proveedores a través de Fiscalía General

	servicios conformes de manera coherente a sus clientes?		
	¿La organización:  a) Se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC?	Parcial	Gestión de proveedores a través de Fiscalía General
	b) Define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes?	Parcial	Gestión de proveedores a través de Fiscalía General
	c) Tiene en consideración:  1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?  2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo?	Parcial	Gestión de proveedores a través de Fiscalía General
	d) determina la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos?	Parcial	Gestión de proveedores a través de Fiscalía General
8.4.3	<b>Información para los proveedores externos</b>  ¿La organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo?	Parcial	Gestión de proveedores a través de Fiscalía General
	¿La organización ha comunicado a los proveedores externos sus requisitos para:	Parcial	Gestión de proveedores a través de Fiscalía General
	a) los procesos, productos y servicios a proporcionar?	Parcial	Gestión de proveedores a través de Fiscalía General
	b) la aprobación de:  1) productos y servicios?  2) métodos, procesos y equipos?  3) la liberación de productos y servicios?	Parcial	Gestión de proveedores a través de Fiscalía General
	c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas?	Parcial	Gestión de proveedores a través de Fiscalía General
	d) las interacciones del proveedor externo con la organización?	Parcial	Gestión de proveedores a través de Fiscalía General

	e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización?	Parcial	Gestión de proveedores a través de Fiscalía General
	f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo?	Parcial	Gestión de proveedores a través de Fiscalía General

## Producción y provisión del servicio (AS)

Condiciones controladas	Información documentada/ características/ resultados a	Disponibilidad para seguimiento recursos	Personal/ competencia	Infraestructura	Ambiente para los procesos	Actividades seguimiento y medición	Criterio de aceptación
-------------------------	--	--	-----------------------	-----------------	----------------------------	------------------------------------	------------------------

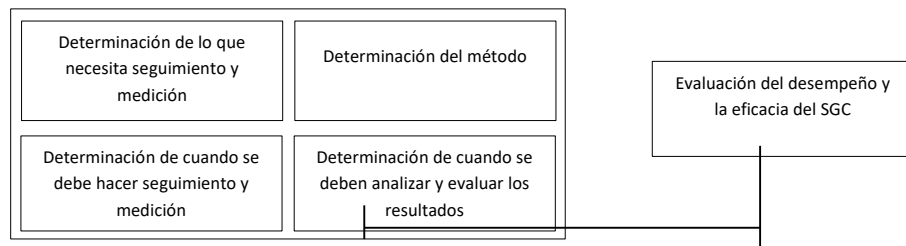
Ref.	Requisito	Cumple	Comentarios
8.5.1	<b>Control de la producción y de la provisión del servicio</b> ¿La organización ha implementado la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?	Parcial	En definición los procedimientos y controles
	¿Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable: a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar? 2) los resultados a alcanzar?	Parcial	En definición los procedimientos y controles
	b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados?	Parcial	En definición los procedimientos y controles
	c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios?	Parcial	En definición los procedimientos y controles
	d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos?	Parcial	En definición los procedimientos y controles
	e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida?	Parcial	En definición los procedimientos y controles
	f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores?	Parcial	En definición los procedimientos y controles
	g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?	Parcial	En definición los procedimientos y controles
	h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?	Parcial	En definición los procedimientos y controles
8.5.2	<b>Identificación y trazabilidad</b>		
	¿La organización ha utilizado los medios apropiados para identificar las salidas,	SI	Identificación de causas en Sistema SIIPROT

	cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?		
	¿Ha identificado el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio?	SI	Identificación de causas en Sistema SIIPROT
	¿Ha controlado la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?	SI	Identificación de causas en Sistema SIIPROT
8.5.3	<b>Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b> ¿La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o está siendo utilizada por la misma?	No aplica	
	¿Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios?	No aplica	
	Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuada para su uso, ¿la organización informa de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido?	No aplica	
8.5.4	<b>Preservación</b> ¿La organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria, para asegurarse de la conformidad con los requisitos?	No aplica	
8.5.5	<b>Actividades posteriores a la entrega</b> ¿La organización cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios?	No aplica	
	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, ¿se han considerado:  a) los requisitos legales y reglamentarios?  b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios?  c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios?  d) los requisitos del cliente?	No aplica	

	e) la retroalimentación del cliente?		
8.5.6	<b>Control de los cambios</b>  ¿La organización revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos?	No aplica	
	¿La organización conserva información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión?	NO	
8.6	<b>Liberación de los productos y servicios</b>  ¿La organización implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplan los requisitos de los productos y servicios?	NO	
	¿La liberación de los productos y servicios al cliente no se llevan a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente?	NO	
	¿La organización conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios?  ¿La información documentada incluye:  a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?  b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?	NO	
8.7	<b>Control de las salidas no conformes</b>  ¿La organización se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?  ¿La organización toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?  ¿Esto se aplica también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios?	NO	

	<p>¿La organización trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:</p> <p>a) corrección?</p> <p>b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios?</p> <p>c) información al cliente?</p> <p>d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión?</p>		
	¿Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes?	NO	
	<p>¿Se conserva la información documentada que:</p> <p>a) describa la no conformidad?</p> <p>b) describa las acciones tomadas?</p> <p>c) describa todas las concesiones obtenidas?</p> <p>d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad?</p>	NO	

## 9.- Evaluación del desempeño (AS)



Ref.	Requisito	Cumple	Comentarios
9.1.1	<p><b>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b></p> <p>¿La organización ha determinado:</p> <p>a) Qué necesita seguimiento y medición?</p> <p>b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos?</p> <p>c) Cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición?</p> <p>d) Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición?</p>	Parcial	En proceso tablero de gestion
	¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del SGC?	Parcial	En proceso tablero de gestion

	¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?	Parcial	En proceso tablero de gestion
9.1.2	<b>Satisfacción del cliente</b>  ¿La organización realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?  ¿La organización ha determinado los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información?	NO	
9.1.3	<b>Análisis y evaluación</b>  ¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surge por el seguimiento y la medición?	NO	
	¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:  a) la conformidad de los productos y servicios?	NO	
	b) el grado de satisfacción del cliente?	NO	
	c) el desempeño y la eficacia del SGC?	NO	
	d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz?	NO	
	e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades?	NO	
	f) el desempeño de los proveedores externos?	NO	
	g) la necesidad de mejoras en el SGC?	NO	



## Auditoria Interna (AS)

Análisis de necesidad y frecuencia	Definición del alcance, procesos, personas	Planificación de selección de auditores, métodos, materiales	Conducción, coordinación, conformidad, oportunidades de mejora	Informar	Determinación e implementación de acciones de seguimiento
------------------------------------	--	--	--	----------	---

Ref.	Requisito	Cumple	Comentarios
9.2.1	¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC:	NO	
	a) es conforme con:  1) los requisitos propios de la organización para su SGC?  2) los requisitos de esta Norma Internacional?	NO	
	b) se implementa y mantiene eficazmente?	NO	
9.2.2	¿La organización:  a) planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyen la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que tienen en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas?	NO	
	b) define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría?	NO	
	c) selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría?	NO	
	d) se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente?	NO	
	e) realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada?	NO	
	f) conserva la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías?	NO	

## Revisión por la dirección (AS)

Ref.	Requisito	Cumple	Comentarios
9.3.1	¿La alta dirección revisa el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización?	NO	
9.3.2	<b>Entradas de la revisión por la dirección</b>  ¿La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:	NO	
	a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas?	NO	
	b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC?	NO	
	c) la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a:	NO	
	1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes?	NO	
	2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad?	NO	
	3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios?	NO	
	4) las no conformidades y acciones correctivas?	NO	
	5) los resultados de seguimiento y medición?	NO	
	6) los resultados de las auditorías?	NO	
	7) el desempeño de los proveedores externos?	NO	
	d) la adecuación de los recursos?	NO	
	e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades?	NO	
	f) las oportunidades de mejora?	NO	
9.3.3	<b>Salidas de la revisión por la dirección</b>  ¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:	NO	
	a) las oportunidades de mejora?	NO	
	b) cualquier necesidad de cambio en el SGC?	SI	Revisión por la dirección

	c) las necesidades de recursos?	NO	
	¿La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección?	NO	

## 10.- Mejora (AS)

Determinación  
de oport. de  
mejora

Selección de  
oportunidades  
de mejora

Ocurrencia  
de eventos

Determinación  
de la causa

Planif. De  
acciones

Riesgos y  
oportunidad

Revisión de la  
eficacia

Mejora de la  
eficacia del  
sistema

Resultados de la  
revisión por la  
dirección

Resultados de  
análisis y  
evaluación

Ref.	Requisito	Cumple	Comentarios
10.1	¿La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente?	NO	
	¿Éstas incluyen:		
	a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuro?	NO	
	b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados?	NO	
	c) mejorar el desempeño y la eficacia del SGC?	NO	
10.2	<b>No conformidad y acción correctiva</b>  Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, ¿la organización:	NO	
	a) reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) toma acciones para controlarla y corregirla? 2) hace frente a las consecuencias?	NO	
	b) evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante: 1) la revisión y el análisis de la no conformidad? 2) la determinación de las causas de la no conformidad? 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir?	NO	
	c) implementa cualquier acción necesaria?	NO	
	d) revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada?	NO	
	e) si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación?	NO	
	f) si fuera necesario, hace cambios al SGC?	NO	

	¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?	NO	
10.2.2	¿La organización conserva información documentada como evidencia de:	NO	
	a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente?	NO	
	b) los resultados de cualquier acción correctiva?	NO	
10.3	<b>Mejora continua</b> ¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC?	NO	
	¿La organización considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?	NO	