



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA  
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA

**Método Cuantitativo para Evaluar el Nivel de Implementación del Estándar  
ISO 9001:2015**

TESINA PRESENTADA PARA OBTENER EL GRADO DE:

**LICENCIATURA EN INGENIERÍA QUÍMICA**

PRESENTA:

**LIZBETH AGUILAR JUÁREZ**

**MARÍA FERNANDA REYES CERVANTES**

DIRECTOR Y ASESOR DE TESINA:

**MTRO. ARTURO TEPALE TECOTL**

Puebla, Pue. 7 de Julio de 2023.

## INDÍCE

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES .....	6
I.I Calidad.....	6
I.II Sistema de Gestión .....	6
I.III Sistema de Gestión de Calidad .....	6
I.IV Beneficios de la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.....	7
I.V Principios del Estándar ISO 9000:2015.....	7
I.VI Auditoría.....	9
I.VII Tipos de auditoría .....	9
I.VIII Criterios de Auditoría.....	10
I.IX Proceso de Auditoría.....	10
I.X Lista de Verificación.....	12
CAPITULO II. METODOLOGÍA .....	13
II.I Lista de Verificación .....	13
II.II Posibles Evidencias de Evaluación ISO 9001:2015 .....	14
II.III Cuestionario .....	14
II.IV Criterio.....	14
II.V Evidencia .....	15
II.V Ponderación .....	15
II.VI Gráficos.....	15
II.VII Grado de Cumplimiento .....	17
CAPITULO III. RESULTADOS Y RECOMENDACIONES.....	18
III.I Recomendaciones.....	18
Conclusión.....	19
BIBLIOGRAFÍA.....	20
ANEXOS.....	22
Anexo A .....	22

## Planteamiento del Problema

*Blanco, (2006), señala “Una auditoría de gestión de calidad, de acuerdo con la Norma ISO 19011:2018, optimiza la integración de sus sistemas de gestión, permitiendo una auditoría única de sus sistemas, optimizando costos, reduciendo la duplicación de esfuerzos y minimizando los impactos en las actividades de las áreas y procesos que están siendo auditados”.*

Anónimo (2016), menciona que debido al creciente impulso que la certificación ISO 9001 ha adquirido en los últimos años, las auditorías de calidad han tenido un incremento en su protagonismo.

Concretamente las auditorías internas de calidad se llevan a cabo según los procedimientos de la organización, estas pueden ser ejecutadas por el propio personal, debidamente capacitado o bien contratar a uno externo para su realización, otra característica importante es que se efectúan en intervalos de tiempo predefinidos (Anónimo, 2016).

El objetivo perseguido con las mismas es revisar si el Sistema de Gestión de Calidad de la organización cumple con los requisitos del estándar ISO 9001:2015, así como con los propios requisitos del sistema que la organización haya establecido con el fin de identificar signos de no conformidad y ver oportunidades de mejora para garantizar que los procesos del SGC cumplan con los requisitos para la certificación.

Sin embargo, a pesar de toda la información brindada por la ISO 9001:2015, para el mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad, muchas organizaciones siguen contando con un análisis ambiguo de sus auditorías haciendo que estas no tengan la eficacia esperada dentro de un sistema, es por ello que es necesario crear una herramienta útil que permita a cualquier organización obtener una visualización clara del estado actual de su Sistema de Gestión de Calidad que proporcione información sobre la cual pueda actuar para mejorar su desempeño.

## Justificación

El proceso de evaluación requiere como punto de partida plantearse cuáles son los fines reales que se persiguen. Para evaluar es necesario disponer de un referente con el que comparar.

La evaluación se suele basar en la toma de datos sobre los resultados obtenidos, que permitan llegar a conclusiones que redunden en la mejora de la organización, razón por la cual la ejecución de este proyecto permitirá identificar aquellas oportunidades de mejora en la organización, dando un panorama cuantitativo que permita conocer a través de escalas de medición el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Así mismo, aplicar una metodología de evaluación de escala cuantitativa permitirá a cualquier tipo de empresa obtener los instrumentos necesarios frente a la ejecución de su proceso y aplicar acciones de mejora, agregando también que es una herramienta innovadora, dado la diferencia en que se muestran los resultados, logrando así un dato más objetivo de la situación del sistema.

Para consolidar la herramienta a utilizar es necesario que los hechos y datos que se recojan se puedan evaluar relacionándolos con una medida, la valoración se lleva a cabo mediante una asignación de puntuaciones a las variables del estándar ISO 9001:2015 (Organización Internacional de Normalización [ISO 9001], 2015). La escala de puntuación será relacionada con criterios conformados de acuerdo al nivel de importancia, tomando como referencia una escala del 0 al 2.

## Objetivo

- ❑ Elaborar un método cuantitativo para evaluar el nivel de implementación del estándar ISO 9001:2015.

## Objetivos específicos

- ❑ Realizar una escala cuantitativa mediante una lista de verificación, estableciendo criterios para generar una mayor certidumbre en el grado de cumplimiento del estándar ISO 9001:2015 de cualquier tipo de empresa.
- ❑ Generar resultados cuantitativos de confiabilidad con el fin de resaltar las cualidades, ventajas y debilidades de aquello que se evalúa.

## Hipótesis

La implementación de una escala cuantitativa mediante una lista de verificación que describa la ponderación de puntuaciones aportan valor y certeza en el grado de cumplimiento del estándar ISO 9001:2015 y puede ser aplicable a cualquier organización.

## CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

Actualmente existen diversas empresas en el mundo que gestionan y administran sus procesos mediante un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y cuentan con la certificación de ISO 9001:2015, así mismo es importante mencionar que la implementación del SGC es voluntaria, sin embargo, los beneficios que conlleva su implementación son diversos (ISO 9001, 2015).

### **I.I Calidad**

Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos (ISO 9000, 2015).

### **I.II Sistema de Gestión**

Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr éstos objetivos (ISO 9000, 2015).

### **I.III Sistema de Gestión de Calidad**

En base al estándar Organización Internacional de Normalización (ISO 9000, 2015). La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

#### **I.IV Beneficios de la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.**

Los beneficios potenciales de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001:2015 en una organización son (ISO 9001,2015):

- a) La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.
- b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- c) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- d) La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

#### **I.V Principios del Estándar ISO 9000:2015**

(ISO 9000,2015) Señala que el Sistema de Gestión de la Calidad aborda siete principios que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en su desempeño.

1. Enfoque al cliente: Sirvent, Gisbert y Pérez (2017) afirman; "las organizaciones dependen de sus clientes por lo que deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas".
2. Liderazgo: (Silvert et al.,2017) menciona; "los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización". Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
3. Compromiso de las personas: (Silvert et al.,2017) asegura; el compromiso de las personas que están involucradas en una organización es vital, ya que éstas

son una parte importante y posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4. Enfoque a procesos: (Silvert et al.,2017) “un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”. Por ello una organización debe estructurarse mediante procesos y marcar objetivos para cada uno de ellos.

5. Mejora: (Silvert et al.,2017) “la mejora del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente”. Se trata de algo intangible que la organización debe comprender para poder darle valor agregado, es decir, mejorar de forma interminable, sin estancarse.

Sin mejora continua no se puede garantizar un nivel de calidad ni tomar decisiones acertadas ni cumplir las metas y objetivos.

6. Toma de decisiones basada en la evidencia: (Silvert et al., 2017) “las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información”. Toda decisión que impacte a la calidad del producto debe ser tomada ante un hecho previo que garantice o reduzca la posibilidad de un error.

7. Administración/gestión de las relaciones: (Silvert et al., 2017) la organización es interdependiente de sus clientes y proveedores, por lo que una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de todos para crear valor.

Los sistemas de gestión surgieron con el fin de apoyar el desarrollo organizacional. En este sentido, es esencial aportar desde la academia, la investigación y los procesos de consultoría estrategias para el diseño, implementación, evaluación del desempeño y mejora. Cabe precisar que las auditorías internas han sido una de las herramientas que adoptan las organizaciones para evaluar el desempeño de los sistemas de gestión (González & Beltrán, 2019, p.11).

## I.VI Auditoría

Con base a la Organización Internacional de Normalización (ISO 19011, 2018). Una auditoría se define como un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

## I.VII Tipos de auditoría

De acuerdo a la (ISO 19011,2018). Existen diferentes tipos de auditorías, las de primera parte que las conforman las auditorías internas, auditoría de segunda parte en los cuales se incluye auditoría externa de proveedor u otra auditoría externa de parte interesada y por último se encuentra la auditoría de tercera parte que incluyen a las auditorías de certificación y/o acreditación, ver tabla adjunta 1 “*Tipos distintos de auditoría*”, así mismo se menciona que el fin del estándar es proporcionar orientación sobre el proceso de auditorías de los Sistemas de Gestión a las organizaciones, desde la planeación hasta la generación del informe final comprobando las desviaciones con respecto a las normas y el seguimiento de las acciones derivadas de las no conformidades u oportunidades de mejora detectadas. Se comentan posibles variedades en los tipos de estas auditorías según el origen de su generación, contenido y plazos o momentos de su realización. Se analiza el desarrollo en fases de éstas auditorías, como son las de su preparación, visitas de auditoría, desarrollo de informes y seguimiento del resultado de la implantación de las medidas propuestas.

Tabla 1. *Tipos distintos de auditoría (ISO 19011,2018).*

<b>Auditoría de primera parte</b>	<b>Auditoría de segunda parte</b>	<b>Auditoría de tercera parte</b>
Auditoría interna.	Auditoría externa de proveedor.	Auditoría de certificación y/o acreditación.
	Otra auditoría externa de parte interesada.	Auditoría legal, reglamentaria o similar.

### **I.VIII Criterios de Auditoría**

Respecto a la (ISO 19011, 2018). Una auditoría puede realizarse con relación a una serie de criterios de auditoría, de manera separada o combinada incluyendo, pero sin limitarse a:

- Los requisitos definidos en una o más normas de sistemas de gestión.
- Las políticas y los requisitos especificados por las partes interesadas pertinentes.
- Los requisitos legales y reglamentarios.
- Uno o más procesos del sistema de gestión definidos por la organización o por otras partes.
- Los planes de sistemas de gestión relacionados con la provisión de salidas específicas de un sistema de gestión (por ejemplo, el plan de la calidad, el plan de proyecto).

### **I.IX Proceso de Auditoría.**

El proceso de auditoría evalúa la efectividad de las medidas de gestión en un determinado proceso, el cual conlleva una serie de pasos los cuales se describen de manera específica en la siguiente figura 1 (ISO 19011, 2018).

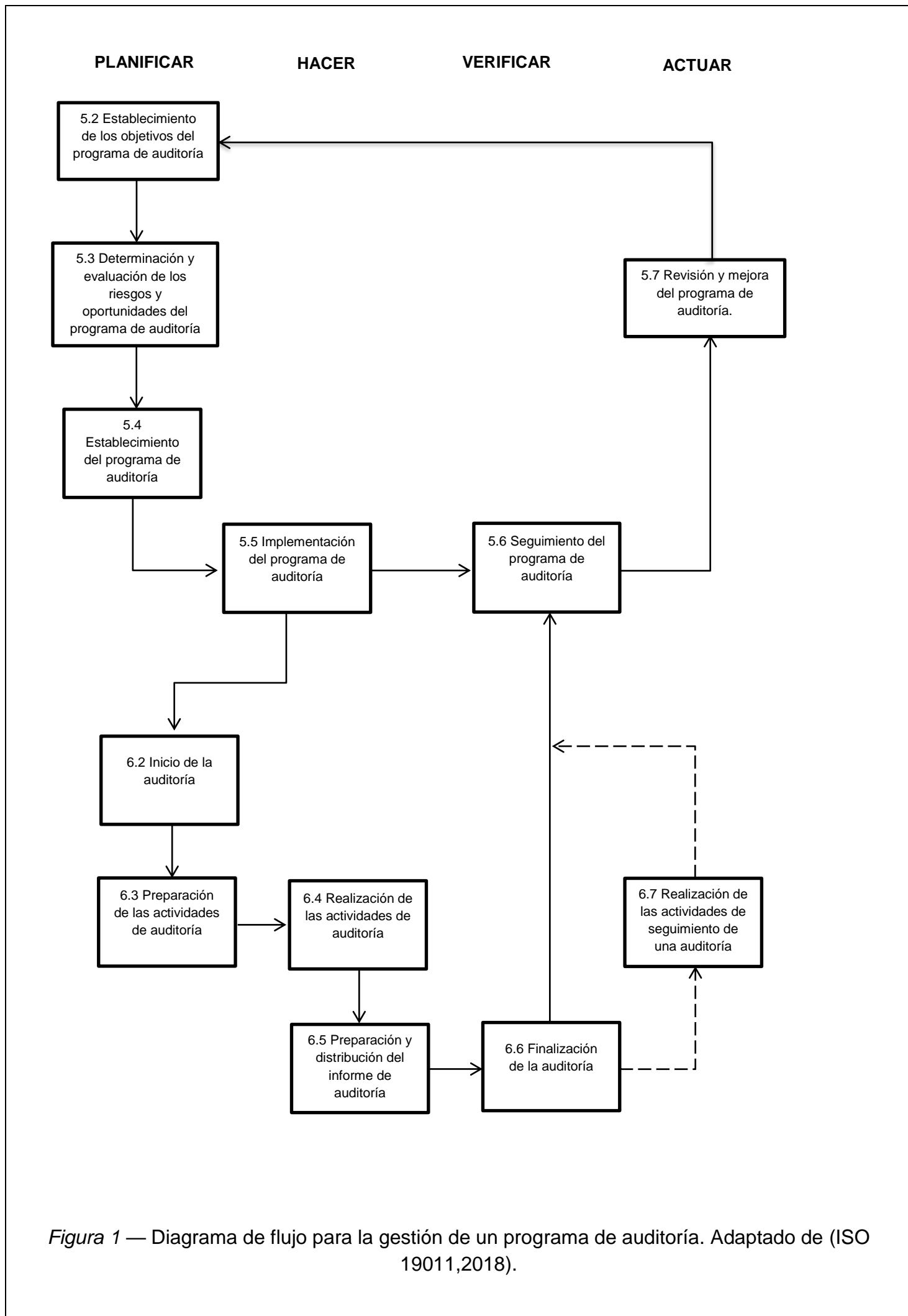


Figura 1 — Diagrama de flujo para la gestión de un programa de auditoría. Adaptado de (ISO 19011,2018).

## **I.X Lista de Verificación**

Una de las herramientas más utilizadas dentro del proceso de auditoría es la lista de verificación.

Urzúa (2004) menciona: “Las listas de verificación son una herramienta escrita que posee el auditor, esta herramienta ordena su labor, cuidando todos los puntos necesarios para que el proceso sea conforme se analicen, sin que se pase uno por alto”.

La importancia de implementar una lista de verificación se describe a continuación.

1. Gestión eficiente del tiempo, indicando lo que se ha de cubrir en un proceso.
2. Ayudan a descubrir la prueba objetiva, indicando al auditor la dirección de búsqueda.
3. Recopilan la información de la prueba, indicando lo que el auditor está buscando.
4. Ayudan al proceso de investigación, ordenando los procesos de pensamiento del auditor.

## CAPITULO II. METODOLOGÍA

La metodología utilizada para el presente trabajo es de carácter cuantitativo mediante la implementación de una lista de verificación del estándar ISO 9001:2015, la cual sea aplicable a cualquier organización porque se constituye como una propuesta innovadora en la escala a implementar, de igual manera, es un estudio descriptivo y correlacional ya que describe los porcentajes de los resultados obtenidos mediante un muestreo.

En el presente trabajo de investigación se realizó una lista de verificación, la cual tiene como base el estándar ISO 9001:2015, en ésta se describen todos los puntos a partir de la cláusula número 4 a la cláusula 10, ya que la evaluación de la cláusula 1 a la cláusula 3 mencionan los aspectos generales.

### II.I Lista de Verificación

La lista de verificación realizada de la cláusula 4 a la cláusula 10 contiene los DEBES los cuales indican un requerimiento, por lo tanto, deben ser evaluados mediante una auditoría, en este caso se utiliza como herramienta de evaluación una lista de verificación. *Ver anexo A: "Lista de Verificación ISO 9001:2015"*.

En el desarrollo de la lista de verificación se seccionó con el título de cada cláusula correspondientes a (ISO 9001, 2015).

4.- Contexto de la organización

5.-Liderazgo

6.-Planeación

7.-Apoyo

8.-Operación

9.-Evaluación del Desempeño

10.-Mejora

Cada una de éstas contiene la descripción del enunciado de cada punto.

## **II.II Posibles Evidencias de Evaluación ISO 9001:2015**

Con base al requerimiento de cada punto se menciona una lista de posibles evidencias de cumplimiento, tomadas como apoyo para la evaluación del SGC de la organización.

## **II.III Cuestionario**

Posteriormente se realizó un apartado de preguntas las cuales son específicas para cada uno de los puntos referentes a las cláusulas auditables.

## **II.IV Criterio**

En el apartado de criterio, el auditor selecciona la opción conforme a la evidencia que el auditado presenta para el cumplimiento de cada uno de los requisitos del estándar ISO 9001:2015.

En la lista de verificación se definen tres criterios para dar respuesta a la evidencia.

“CUMPLE TOTALMENTE CON” = Cuando el auditado cumple completamente los requisitos.

“CUMPLE MEDIANAMENTE CON” = Cuando el auditado cumple con más del 50% de los requisitos.

“SIN EVIDENCIA”= Cuando el auditado no presenta evidencia de cumplimiento del requisito.

NOTA: Para los puntos que se componen por varios incisos, el porcentaje debe repartirse en la cantidad total de éstos.

## II.V Evidencia

Posterior a la selección del criterio se registra la evidencia que el auditado presente, describiendo el nombre del documento y la codificación.

La presente sección es de respuestas abiertas y se realiza conforme a cada punto a evaluar de las cláusulas, haciendo un comparativo en base al apartado “*Posibles Evidencias Evaluación ISO 9001:2015*”.

## II.V Ponderación

La ponderación se realiza en una escala del 0 al 2, así como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 2. *Escala de Ponderaciones.*

<b>Concepto</b>	<b>Valor</b>	<b>Descripción</b>
	0	No cumple
Ponderación	1	Cumple Medianamente ( $\geq 50\%$ )
	2	Cumple con el 100%

Cada una de las cláusulas se evalúa con la ponderación según cumpla o no con cada punto en la herramienta de apoyo “*Lista de verificación ISO 9001:2015*”, en el caso de los puntos que conforman varios incisos, se califican conforme al cumplimiento total de cada requerimiento evaluado.

## II.VI Gráficos

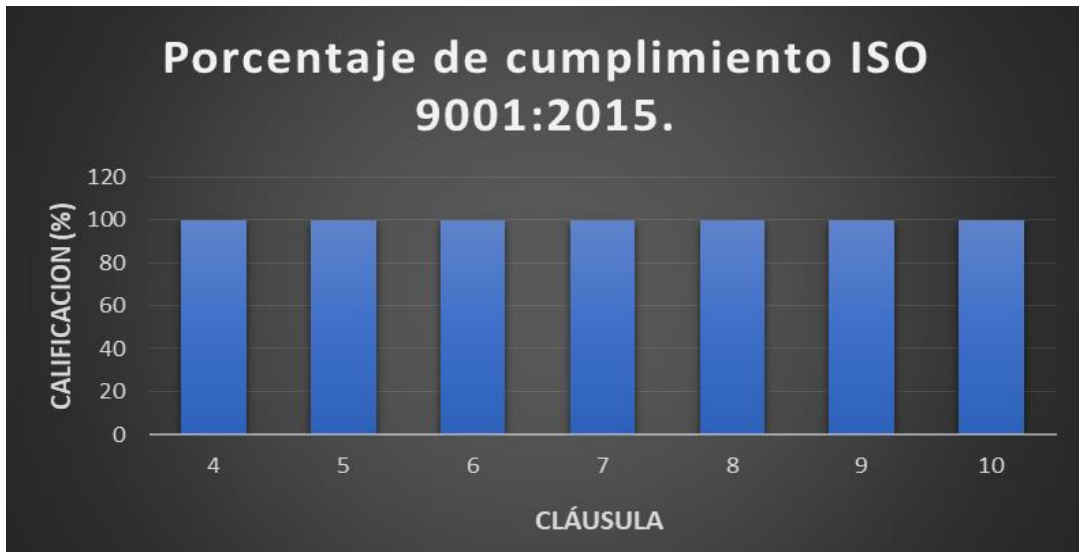
Una vez que se realiza la evaluación conforme a la herramienta “*Lista de verificación ISO 9001:2015*” se muestran dos tipos de gráficos.

A) Porcentaje de cumplimiento de cláusulas.

Representa el porcentaje de cumplimiento de cada una de las cláusulas evaluadas, con el fin de visualizar las áreas de oportunidad de mejora.

Por ejemplo (ver figura 2. “Porcentaje de cumplimiento ISO 9001:2015”).

Figura 2. "Porcentaje de cumplimiento ISO 9001:2015".

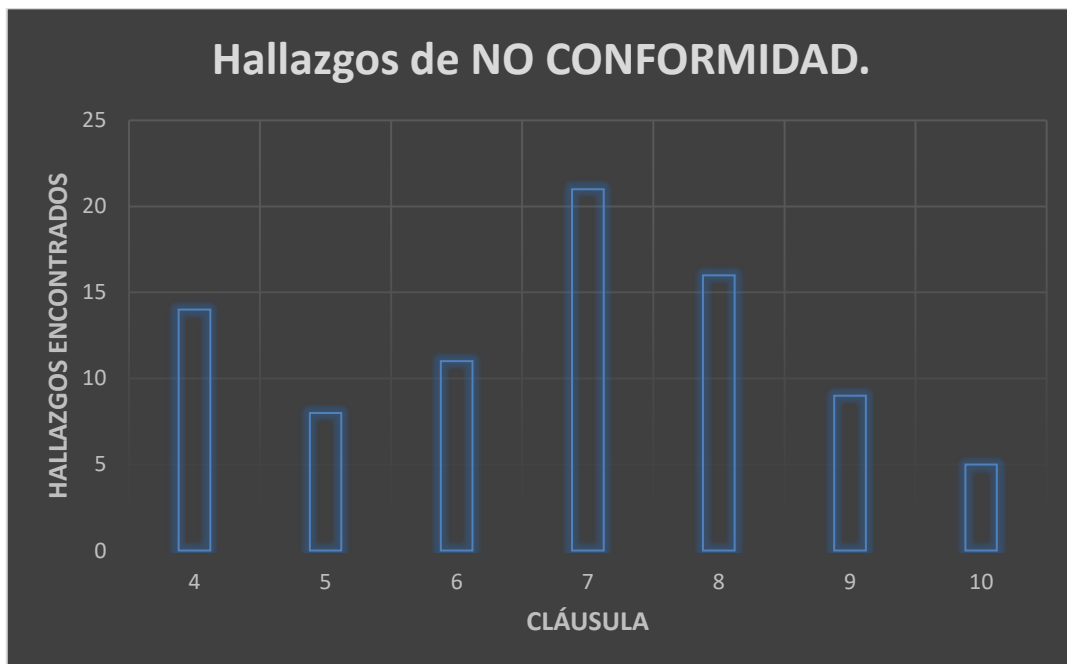


B) Hallazgos de NO CONFORMIDAD detectados por cláusula.

En este gráfico se describe el número total de hallazgos de no conformidad detectados por cada una de las cláusulas del estándar.

Por ejemplo (ver figura 3. "Hallazgos de no conformidad").

Figura 3. "Hallazgos de no conformidad".



## II.VII Grado de Cumplimiento

El grado de cumplimiento se realiza con base al resultado de la ponderación total obtenida, el cual se califica como se observa en la tabla 3.

Tabla 3. *Grado de Cumplimiento de Lista de Verificación.*

<b>Valor [%]</b>	<b>Descripción</b>
<i>A= 90-100%</i>	<i>Cumple</i>
<i>B= 80-89%</i>	<i>Cumple Condicionado</i>
<i>C= 0-79%</i>	<i>No Cumple</i>

## CAPITULO III. RESULTADOS Y RECOMENDACIONES

La lista de verificación ISO 9001:2015 cumple como una herramienta útil, la cual ayuda a conocer el grado de implementación del estándar. El uso e incorporación de la escala cuantitativa dentro de la lista de verificación permite evaluar de manera más objetiva el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad y el desempeño de cualquier organización, al implementar la lista de verificación se podrá tener un mayor conocimiento de las áreas de oportunidad de mejora, de igual manera se puede implementar en cualquier tipo de auditoría ya sea interna y/o externa.

Otro de los resultados beneficiosos de ésta herramienta es el desarrollo de la formación y competencia de los auditores, debido al amplio grado de información que se comparte en la lista, ayudando al auditor a conocer de manera más explícita cada una de las cláusulas a evaluar.

Así mismo, la herramienta desarrollada muestra los posibles documentos y procedimientos como opciones de cumplimiento a las cláusulas auditables recapitulando que la evaluación se realiza de la 4 a la 10.

Otro de los resultados que se comparten en la lista verificación son los gráficos A y B; el primero de éstos ayuda a clasificar de manera porcentual según el grado de cumplimiento del estándar, por otra parte, el segundo gráfico aporta información precisa y confiable arrojando el número total de hallazgos no conformes de cada una de los puntos evaluados.

### III.I Recomendaciones

La lista de verificación está diseñada para realizar auditorías al Sistema de Gestión de Calidad implementada dentro de cualquier organización, los datos que se establecen según la evaluación aportan información relevante para la

mejora continua, sin embargo, queda sujeta a cambios respecto al alcance y necesidades de cada organización.

Por otra parte, se recomienda llevar a cabo un programa de auditoría el cual permita hacer un seguimiento y monitoreo constante de los procesos, con apoyo de la lista de verificación.

### **Conclusión.**

Se concluye que la herramienta desarrollada cumple con la confiabilidad para ser aplicada en distintas organizaciones la cual permite realizar de manera cuantitativa mediante ponderaciones y gráficos un resultado objetivo sobre el desempeño de la organización. Permite tener un amplio panorama de posibles evidencias que se pueden presentar para el cumplimiento de cada una de las cláusulas evaluadas, asimismo, se pretende que la presente herramienta “Lista de Verificación ISO 9001:2015” sea de apoyo para el desarrollo de una auditoría con el fin de que sea útil y práctica.

## BIBLIOGRAFÍA

- ❑ Anónimo. (20 de octubre de 2016). Principales beneficios de realizar auditorías internas de calidad [Mensaje en un Blog]. Recuperado de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/10/beneficios-de-realizar-auditorias-internas-de-calidad/>.
  
- ❑ Correa, H.M. (2016). *Auditoria de la Gestión de Calidad*. Machala, Ecuador: UTMACH
  
- ❑ Chaparro, J, & Beltrán, M. (2020). Herramienta para la realización de auditorías internas para empresas con sistemas HSEQ. *Signos, Investigación en Sistemas de Gestión*, 12(2), 47-57. doi: <https://doi.org/10.15332/24631140.5936>.
  
- ❑ Chaparro, J, & Beltrán, M. (2019). *Herramienta para la realización de auditorías internas para empresas con sistemas HSEQ. Signos, Investigación en Sistemas de Gestión, (Tesis de grado)*. Universidad Santo Tomas e Icontec, México.
  
- ❑ Morales, J, & Naveda, L. (2021). *Gestión de la calidad del proyecto* (tesis de grado). Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Perú.
  
- ❑ Organización Internacional de Normalización. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos (ISO 9001)*. [http://www.congresoson.gob.mx:81/Content/ISO/documentos/ISO\\_9001\\_2015.pdf](http://www.congresoson.gob.mx:81/Content/ISO/documentos/ISO_9001_2015.pdf).

- ❑ Organización Internacional de Normalización. (2015). Sistemas de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario (ISO 9000). <https://www.conalepmex.edu.mx/pdf/reglamentos/NormalISO9000-2015.pdf>.
- ❑ Organización Internacional de Normalización. (2018). Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión (ISO 19011). <https://uadeo.mx/wp-content/uploads/2020/11/NORMA-ISO-19011-2018.pdf>.
- ❑ Sirvent, Gisbert y Pérez. (2017). *Los 7 Principios de gestión de la calidad en ISO 9001*. doi: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.10-18>.
- ❑ Sotelo, J. G. (2011). *La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011:Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 6-8. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672018000100097](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672018000100097).
- ❑ Urzua R. (2004). *Gestión de calidad: auditoría y otras herramientas de gestión* (tesis de grado). Universidad Austral de Chile, Chile.

## ANEXOS

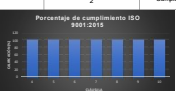
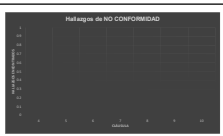
### Anexo A

Lista de Verificación ISO 9001:2015.

[Anexo A. Lista de Verificación\Lista de Verificación ISO 9001 2015.pdf](#)

# Lista de Verificación del Estándar ISO 9001:2015

FECHA DE EMISIÓN	DOCUMENTO ORIGINAL	Resultado de Auditoría	Grado de Cumplimiento	Ponderación de cada Clausula	0	No cumple
		Grado de cumplimiento (%) <b>100</b>	<b>A = 90 - 100% Cumpla</b> <b>B = 80 - 89% Cumple condicionado</b> <b>C = 0 - 79% No cumple</b>		1	Cumple Mediano (≥50%)
		Clasificación <b>A</b>			2	Cumple con el 100%

NÚMERO DE LA CLÁUSULA DEL ISO 9001:2015	TÍTULO	ENUNCIADO	DEBE MANTENERSE	ACTIVIDAD	POSIBLES EVIDENCIAS	PREGUNTA	CUMPLIMIENTO	EVIDENCIA	PONDERACIÓN	RESULTADO	NÚMERO DE HALLAZGOS DE NO CONFORMIDAD
<b>Clausula 4. Contexto de la Organización</b>											
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	La organización debe determinar los requisitos externos e internos que son pertinentes para su propósito y su contexto, y considerar las capacidades para cumplir con los requisitos de la cláusula de gestión de la calidad.	3	Determinar el contexto de la organización en cuestiones externas e internas. (Materia, clima, valores corporativos, política, estructura, cultura, gobernanza, tecnología, dependencias (clientes, etc.))	Análisis FODA, Análisis PEST, Mapa de riesgo, etc.	¿Cómo determina las cuestiones externas e internas de la organización pertinentes para su propósito y su contexto estratégico?	CUMPLE TOTALMENTE CON		2	Cumple con el 100%	
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	La organización debe entender el requerimiento y el resultado de las expectativas de las partes interesadas y determinar si dichos requisitos son viables y cómo se los va a satisfacer.	2	Revisar y analizar, siempre con la participación adecuada, con todos los niveles de la organización, las expectativas de las partes interesadas para los requisitos de la organización.	Reporte mensual de Calidad de recursos	¿Cómo valida el requerimiento y el resultado de las expectativas de las partes interesadas?	CUMPLE TOTALMENTE CON		2	Cumple con el 100%	
4.3	Organización de la estructura de la organización	La organización debe establecer la estructura de la organización, considerando: a) La configuración organizativa y el flujo de información y de productos; b) Las competencias, conocimientos y habilidades de las personas que desempeñan los trabajos; c) Los recursos humanos, financieros, tecnológicos y de infraestructura necesarios para el funcionamiento de la organización.	5	Definir la estructura de la organización, considerando: a) La configuración organizativa y el flujo de información y de productos; b) Las competencias, conocimientos y habilidades de las personas que desempeñan los trabajos; c) Los recursos humanos, financieros, tecnológicos y de infraestructura necesarios para el funcionamiento de la organización.	Diagrama de flujo de información, organigrama, etc.	¿Cómo asegura la inclusión de todos los requisitos de la cláusula de gestión de la calidad?	CUMPLE TOTALMENTE CON		2	Cumple con el 100%	
4.4	Competencias, conciencia y capacidad	La organización debe establecer la competencia necesaria para el funcionamiento de la organización, considerando: a) Las competencias, conocimientos y habilidades de las personas que desempeñan los trabajos; b) Los recursos humanos, financieros, tecnológicos y de infraestructura necesarios para el funcionamiento de la organización.	1	Planificación estratégica, revisión por la dirección, mapas de procesos, registro de actividades, etc.	Reporte por la dirección, mapas de procesos, registro de actividades, etc.	¿Cómo se asegura la competencia necesaria para el funcionamiento de la organización?	CUMPLE TOTALMENTE CON		2	Cumple con el 100%	
4.5	Información relevante para la organización	La organización debe establecer la información necesaria para el funcionamiento de la organización, considerando: a) La información necesaria para el funcionamiento de la organización; b) Los recursos humanos, financieros, tecnológicos y de infraestructura necesarios para el funcionamiento de la organización.	1	Planificación estratégica, revisión por la dirección, mapas de procesos, registro de actividades, etc.	Reporte por la dirección, mapas de procesos, registro de actividades, etc.	¿Cómo se asegura la información necesaria para el funcionamiento de la organización?	CUMPLE TOTALMENTE CON		2	Cumple con el 100%	
4.6	Seguridad de la información	La organización debe establecer la seguridad de la información necesaria para el funcionamiento de la organización, considerando: a) La información necesaria para el funcionamiento de la organización; b) Los recursos humanos, financieros, tecnológicos y de infraestructura necesarios para el funcionamiento de la organización.	1	Planificación estratégica, revisión por la dirección, mapas de procesos, registro de actividades, etc.	Reporte por la dirección, mapas de procesos, registro de actividades, etc.	¿Cómo se asegura la seguridad de la información necesaria para el funcionamiento de la organización?	CUMPLE TOTALMENTE CON		2	Cumple con el 100%	
5.1	Liderazgo y compromiso	5.1.1 La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con el establecimiento de la política de la organización y el logro de sus objetivos.	2	Establecer visión, misión, valores corporativos y políticas estratégicas.	Reporte, minuta de reuniones, registros de actividades, etc.	¿Cómo demuestra la alta dirección su liderazgo y compromiso con el establecimiento de la política de la organización y el logro de sus objetivos?	CUMPLE TOTALMENTE CON		2	Cumple con el 100%	
5.2	Política	5.2.1 La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la organización que sea pertinente para su propósito y su contexto, y que sea coherente con los requisitos de la cláusula de gestión de la calidad.	1	Definir la política de la organización, considerando: a) El propósito de la organización; b) El contexto de la organización; c) Los requisitos de la cláusula de gestión de la calidad.	Política de la organización, etc.	¿Cómo establece la política de la organización?	CUMPLE TOTALMENTE CON		2	Cumple con el 100%	
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades	5.3.1 La alta dirección debe establecer, implementar y mantener los roles, responsabilidades y autoridades de la organización, considerando: a) El propósito de la organización; b) El contexto de la organización; c) Los requisitos de la cláusula de gestión de la calidad.	1	Definir los roles, responsabilidades y autoridades de la organización, considerando: a) El propósito de la organización; b) El contexto de la organización; c) Los requisitos de la cláusula de gestión de la calidad.	Organigrama, etc.	¿Cómo establece los roles, responsabilidades y autoridades de la organización?	CUMPLE TOTALMENTE CON		2	Cumple con el 100%	
5.4	Planificación	5.4.1 La alta dirección debe establecer, implementar y mantener un proceso de planificación que asegure el cumplimiento de los requisitos de la cláusula de gestión de la calidad.	1	Definir el proceso de planificación, considerando: a) El propósito de la organización; b) El contexto de la organización; c) Los requisitos de la cláusula de gestión de la calidad.	Mapa de procesos, etc.	¿Cómo establece un proceso de planificación que asegure el cumplimiento de los requisitos de la cláusula de gestión de la calidad?	CUMPLE TOTALMENTE CON		2	Cumple con el 100%	
5.5	Operación	5.5.1 La alta dirección debe establecer, implementar y mantener un proceso de operación que asegure el cumplimiento de los requisitos de la cláusula de gestión de la calidad.	1	Definir el proceso de operación, considerando: a) El propósito de la organización; b) El contexto de la organización; c) Los requisitos de la cláusula de gestión de la calidad.	Mapa de procesos, etc.	¿Cómo establece un proceso de operación que asegure el cumplimiento de los requisitos de la cláusula de gestión de la calidad?	CUMPLE TOTALMENTE CON		2	Cumple con el 100%	
5.6	Recursos	5.6.1 La alta dirección debe establecer, implementar y mantener un proceso de recursos que asegure el cumplimiento de los requisitos de la cláusula de gestión de la calidad.	1	Definir el proceso de recursos, considerando: a) El propósito de la organización; b) El contexto de la organización; c) Los requisitos de la cláusula de gestión de la calidad.	Mapa de procesos, etc.	¿Cómo establece un proceso de recursos que asegure el cumplimiento de los requisitos de la cláusula de gestión de la calidad?	CUMPLE TOTALMENTE CON		2	Cumple con el 100%	
5.7	Mediciones, análisis de datos y seguimiento	5.7.1 La alta dirección debe establecer, implementar y mantener un proceso de mediciones, análisis de datos y seguimiento que asegure el cumplimiento de los requisitos de la cláusula de gestión de la calidad.	1	Definir el proceso de mediciones, análisis de datos y seguimiento, considerando: a) El propósito de la organización; b) El contexto de la organización; c) Los requisitos de la cláusula de gestión de la calidad.	Mapa de procesos, etc.	¿Cómo establece un proceso de mediciones, análisis de datos y seguimiento que asegure el cumplimiento de los requisitos de la cláusula de gestión de la calidad?	CUMPLE TOTALMENTE CON		2	Cumple con el 100%	
5.8	Mejora	5.8.1 La alta dirección debe establecer, implementar y mantener un proceso de mejora que asegure el cumplimiento de los requisitos de la cláusula de gestión de la calidad.	1	Definir el proceso de mejora, considerando: a) El propósito de la organización; b) El contexto de la organización; c) Los requisitos de la cláusula de gestión de la calidad.	Mapa de procesos, etc.	¿Cómo establece un proceso de mejora que asegure el cumplimiento de los requisitos de la cláusula de gestión de la calidad?	CUMPLE TOTALMENTE CON		2	Cumple con el 100%	









Clausula 10. Mejora											
10.1	Generalizada	2	Desarrollar acciones y oportunidades de mejora	<p>6) Acciones de mejora, actualización de registros, desarrollo de planes de acción, medidas de emergencia, etc. que permitan mejorar el desempeño de los procesos, todo aquello que sea posible de mejorar.</p> <p>7) Medidas de emergencia, planes de contingencia, etc. que permitan mejorar el desempeño de los procesos, todo aquello que sea posible de mejorar.</p> <p>8) Capacitación al personal.</p> <p>9) Innovación, oportunidades de mejora.</p>	¿Cómo es que la organización identifica y selecciona las oportunidades de mejora a implementar? ¿Cuáles son los criterios necesarios para cumplir con los requisitos de identificación de oportunidades?	CUMPLE TOTALMENTE CON	2	Cumple con el 100%			
					A) ¿Cómo es que se asegura la calidad de los productos y servicios? ¿Cómo se asegura la satisfacción del cliente?	CUMPLE TOTALMENTE CON	2				
					B) ¿Cómo es que se asegura el cumplimiento de los requisitos de los clientes? ¿Cómo se asegura la satisfacción del cliente?	CUMPLE TOTALMENTE CON	2				
					C) ¿Cómo es que se asegura la mejora del desempeño y eficacia del SGC?	CUMPLE TOTALMENTE CON	2				
10.2	Especificidad y acciones correctivas	3	Dar seguimiento a las no conformidades o quejas.	<p>Procedimiento Acciones Correctivas</p> <p>8) Realizar el análisis de causa raíz de las acciones correctivas y verificar la efectividad de las acciones correctivas.</p>	A) ¿Cómo es que se asegura la calidad de los productos y servicios? ¿Cómo se asegura la satisfacción del cliente?	CUMPLE TOTALMENTE CON	2	Cumple con el 100%			
					B) ¿Cómo es que se asegura el cumplimiento de los requisitos de los clientes? ¿Cómo se asegura la satisfacción del cliente?	CUMPLE TOTALMENTE CON	2				
					C) ¿Cómo es que se asegura la mejora del desempeño y eficacia del SGC?	CUMPLE TOTALMENTE CON	2				
					¿Cómo es que se asegura la efectividad de las acciones correctivas? ¿Cómo se asegura la satisfacción del cliente?	CUMPLE TOTALMENTE CON	2				
					¿Cómo es que se asegura la mejora del desempeño y eficacia del SGC?	CUMPLE TOTALMENTE CON	2				
					¿Cómo es que se asegura la satisfacción del cliente?	CUMPLE TOTALMENTE CON	2				
					¿Cómo es que se asegura el cumplimiento de los requisitos de los clientes?	CUMPLE TOTALMENTE CON	2				
					¿Cómo es que se asegura la mejora del desempeño y eficacia del SGC?	CUMPLE TOTALMENTE CON	2				
					¿Cómo es que se asegura la efectividad de las acciones correctivas? ¿Cómo se asegura la satisfacción del cliente?	CUMPLE TOTALMENTE CON	2				
					¿Cómo es que se asegura la mejora del desempeño y eficacia del SGC?	CUMPLE TOTALMENTE CON	2				
10.3	Mejora continua	3	Analizar las no conformidades, dar seguimiento mediante las acciones correctivas y generar planes de mejora.	<p>Plan de mejora continua</p> <p>Objetivo para lograr la mejora continua.</p>	¿Cómo es que la organización mejora continuamente la conformidad, satisfacción y eficacia del sistema de gestión de calidad?	CUMPLE TOTALMENTE CON	2	Cumple con el 100%			
					A) ¿Cómo es que se asegura la calidad de los productos y servicios? ¿Cómo se asegura la satisfacción del cliente?	CUMPLE TOTALMENTE CON	2				
					B) ¿Cómo es que se asegura el cumplimiento de los requisitos de los clientes? ¿Cómo se asegura la satisfacción del cliente?	CUMPLE TOTALMENTE CON	2				
					C) ¿Cómo es que se asegura la mejora del desempeño y eficacia del SGC?	CUMPLE TOTALMENTE CON	2				
SUMA		132	11	18	TOTAL		100				