

 Universidad Pontificia Bolivariana <small>SECCIONAL BUCARAMANGA</small>	LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA AUDITORÍA INTERNA		
FECHA: Enero de 2010	VERSIÓN: 1	CÓDIGO: FO-506-026	PÁGINAS: 1 de 20

Numerales Norma ISO 9001:2008	REQUISITOS	CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS Y OBSERVACIONES
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
4.1	Requisitos Generales		
	¿Existe un Sistema de Gestión de Calidad?		
	¿Se tienen identificados los procesos para el SGC?		
	¿Se ha determinado la frecuencia e interacción entre los procesos?		
	¿Existen criterios y métodos para asegurar que la operación y el control de los procesos son eficaces?		
	¿Se asegura la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y seguimiento de los procesos?		
	¿Se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos?		
	¿Se implementan acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos?		
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN		
4.2.1	Generalidades		
	¿Se ha declarado una política de calidad?		
	¿Se han declarado unos objetivos de calidad?		
	¿Existe un manual de calidad?		
	¿Se han incluido los procedimientos de la norma?		
	¿Existen documentos necesarios para la planificación operación y control eficaz de los procesos?		
	¿Se han definido los registros requeridos por la norma?		

REVISÓ Cargo: Jefe Departamento de Sistemas	APROBÓ Cargo:
--	--------------------------------

Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como copia NO CONTROLADA

4.2.2	Manual de calidad		
	¿Se ha definido el alcance del sistema?		
	¿Se han definido las exclusiones y sus justificaciones?		
	¿Contiene los procedimientos documentados o su referencia?		
	¿Se ha hecho descripción de la interacción de los procesos del S.G.C?		
4.2.3	Control de documentos		
	¿Existe un procedimiento documentado que defina los controles para los documentos?		
	Para aprobar su adecuación antes de su emisión		
	Para revisar y actualizar		
	Para asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual		
	¿Se asegura de que las versiones pertinentes de los documentos se encuentren disponibles en los puntos de uso?		
	¿Se asegura de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?		
	¿Se identifican los documentos de origen externo?		
	¿Se controla la distribución de los documentos de origen externo?		
	¿Se previene el uso no intencionado de documentos obsoletos?		
4.2.4	Control de registros		
	¿Se proporciona evidencia de la conformidad con los requisitos?		
	¿Se proporciona evidencia de la operación eficaz del S.G.C?		
	¿Los registros son fácilmente legibles, identificables y recuperables?		
	¿Existe un procedimiento documentado para definir la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención, y la disposición de los registros?		

Numerales Norma ISO 9001:2008	REQUISITOS	CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS Y OBSERVACIONES
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		
	Compromiso de la dirección		
	¿Se puede evidenciar el compromiso de la Alta Dirección en el desarrollo e implantación del sistema de gestión de calidad, así como con la mejora de la eficacia del mismo?		
	¿La Alta Dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos a los clientes?		
5.1	¿La Alta Dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer requisitos legales y reglamentarios?		
	¿La Alta Dirección ha establecido una política de calidad?		
	¿La Alta Dirección establecido unos objetivos de calidad?		
	¿Se llevan a cabo revisiones por la dirección?		
	¿Se asegura la disponibilidad de los recursos?		
TOTAL 5.1			
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE		
	¿La Alta Dirección se asegura que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción?		
TOTAL 5.2			
5.3	POLÍTICA DE CALIDAD		
	¿Es adecuada al propósito de la organización?		
	¿Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos?		
	¿Mejora continuamente la eficacia del S.D.C?		
	¿Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad?		
	¿Es comunicada y entendida dentro de la organización?		
	¿Es revisada para su continua adecuación?		
5.4	PLANIFICACIÓN		

5.4.1	Objetivos de calidad		
	¿Se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la organización?		
	¿Son medibles y coherentes con la política de la calidad?		
5.4.2	Planificación del SGC		
	¿Se realiza la planificación para cumplir con los requisitos citados en 4.1 y los objetivos de calidad?		
	¿Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en este?		
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN		
5.5.1	Responsabilidad y autoridad		
	¿Están definidas responsabilidades y autoridad dentro del Dpto.?		
	¿La autoridad y las responsabilidades son comunicadas dentro del Dpto.?		
5.5.2	Representante de la dirección		
	¿Existe un representante de la dirección que asegure que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios del SGC e informar sobre el mismo y cualquier necesidad de mejora?		
5.5.3	comunicación Interna		
	¿La alta dirección se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización?		
	¿La alta dirección se asegura de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del S.G.C?		
5.6	REVISION POR LA DIRECCIÓN		
5.6.1	Generalidades		
	¿La alta dirección revisa periódicamente el S.G.C?		
	¿Se asegura la conveniencia, adecuación y eficacia continua mediante la anterior práctica?		
	¿La revisión incluye evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el S.G.C; incluyendo la política y los objetivos de calidad?		
	¿Se hace registro de las revisiones de la dirección?		
5.6.2	Información para la revisión		

	¿Se utiliza información de entrada para la revisión como: Resultados de auditorías, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del producto, situación de acciones correctivas y preventivas etc.?		
5.6.3	Resultados de la revisión		
	¿Los resultados de la revisión incluyen todas las acciones y decisiones relacionadas con: la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos; la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos?		

Numerales Norma ISO 9001:2008	REQUISITOS	CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS Y OBSERVACIONES
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS		
6.1	Provisión de recursos		
	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para: Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia?		
	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para: Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos?		
6.2	RECURSOS HUMANOS		
6.2.1	Generalidades		
	¿El personal que realiza trabajos que afecten a la calidad del producto es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?		
	Competencia, toma de conciencia y formación		
6.2.2	¿El departamento ha determinado la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto?		
	¿El departamento proporciona formación o toma otras acciones para satisfacer dichas necesidades?		
	¿El departamento se asegura de que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad?		

	¿El departamento se asegura de que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad?		
	¿Se mantienen registros apropiados de la educación, formación habilidades o experiencia?		
6.3	INFRAESTRUCTURA		
	La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para así lograr la conformidad de los requisitos del producto.		
	La infraestructura como edificios, espacios de trabajo y servicios asociados se mantienen en la organización? (cuando sea aplicable)		
	Los equipos para los procesos como (tanto hardware como software) se mantiene en la organización? (cuando sea aplicable)		
	Los servicios de apoyo tales como (transporte o comunicación) se mantiene en la organización? (cuando sea aplicable)		
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO		
	¿La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos óptimos para los productos?		

Numerales Norma ISO 9001:2008	REQUISITOS	CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS Y OBSERVACIONES
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		
	Planificación de la realización del producto		
	¿La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación del servicio?		
	¿La planificación es coherente con los requisitos de los otros procesos del S.G.C?		
7.1	¿Se ha determinado cuando sea apropiado los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio?		
	¿Se determina la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio?		
	¿Se determinan las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo, pruebas específicas del servicio así como para la aceptación del mismo?		

	¿Se determinan los registros para proporcionar evidencia de que los procesos de prestación y el servicio resultante cumplen con los requisitos?		
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE		
	Requisitos relacionados con el producto		
	¿Se determinan Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma?		
7.2.1	¿Se determinan los requisitos no establecidos por el cliente pero necesario para el uso previsto o especificado del producto, cuando sea conocido?		
	¿Se determinan los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto?		
	¿Se especifican otros requisitos adicionales determinados por la organización?		
	Revisión de los requisitos asociados al producto		
	¿La organización revisa los requisitos relacionados con el producto?		
	¿Esta revisión se efectúa antes de comprometerse a proporcionar un servicio al cliente?		
	¿Se asegura de que se definan previamente los requisitos del producto?		
7.2.2	¿Se asegura de que están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados previamente?		
	¿Se asegura de que la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos?		
	¿Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma?		
	¿En caso que el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos, la organización los confirma con el cliente antes de la aceptación?		
	¿Cuando se cambian los requisitos del producto, la organización se asegura que la documentación es modificada y que el personal es consciente de estos cambios?		
	Comunicación con el cliente		
7.2.3	¿La organización determina disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes?		
	¿Existe comunicación eficaz en cuanto a la información sobre el producto?		

	¿Existe comunicación eficaz en cuanto a consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones?		
	¿Existe comunicación eficaz en cuanto a la retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas?		
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO		
	Planificación del diseño y desarrollo		
	¿La organización planifica y controla el diseño y desarrollo del producto?		
	¿La organización determina las etapas del diseño y desarrollo?		
7.3.1	¿La organización determina las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo?		
	¿La organización gestiona las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurar una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades?		
	¿Los resultados de la planificación se actualizan a medida que progresa el diseño y desarrollo?		
	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo		
	¿Se han determinado los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y se mantienen registros?		
7.3.2	¿Incluyen los requisitos funcionales y de desempeño?		
	¿Incluyen los requisitos legales y reglamentarios aplicables?		
	¿Incluyen la información proveniente de diseños previos similares siempre y cuando sean aplicables?		
	¿Incluyen cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo?		
	¿La organización revisa y verifica la adecuación de los elementos de entrada?		
	Resultados del diseño y desarrollo		
	¿Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo y se aprueban estos resultados antes de su liberación?		
7.3.3	¿Cumplen los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo?		
	¿Proporcionan información apropiada para la compra, la producción y a prestación del servicio?		
	¿Contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto?		
	¿Especifican las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto?		

7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo		
	¿Se realizan revisiones sistemáticas al diseño y desarrollo de acuerdo con lo planeado?		
	¿Incluyen la evaluación de la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?		
	¿Permiten identificar cualquier problema y proponen las acciones necesarias?		
	¿Entre los participantes de dichas revisiones se incluye representantes de las funciones relacionadas con la etapa de diseño y desarrollo que se esta revisando?		
	¿Se mantienen registros de los resultados de las revisiones y de las acciones necesarias?		
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo		
	¿La organización realiza la verificación de acuerdo a lo planificado para asegurarse que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo?		
	¿Se mantienen registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción?		
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo		
	¿Se realiza la validación del diseño y desarrollo de acuerdo a lo planificado para asegurarse que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto cuando este sea conocido?		
	¿Se mantienen registros de los resultados de la validación y de cualquier acción?		
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo		
	¿Se identifican los cambios y se mantiene registros de los cambios del diseño y desarrollo?		
	¿Estos cambios se revisan, verifican, se validan y se aprueban antes de su implementación?		
	¿La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluyen la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y el producto ya entregado?		
	¿Se mantienen registros de los resultados de la validación y de cualquier acción?		
7.4	COMPRAS		
7.4.1	Proceso de compras		
	¿La organización se asegura de que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados?		

	¿La organización evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización?		
	¿La organización establece los criterios para la selección, la evaluación y reevaluación de su proveedor?		
	¿Se mantienen registros de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de las mismas?		
7.4.2	Información de las compras		
	¿Se describe el producto a comprar?		
	¿Se incluye dentro de ésta información (cuando sea apropiado) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos?		
	¿Se incluye dentro de esta información (cuando sea apropiado) los requisitos para la calificación del personal?		
	¿Se incluye dentro de esta información (cuando sea apropiado) los requisitos del S.G.C?		
	¿La organización se asegura de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor?		
7.4.3	Verificación de los productos comprados		
	¿Se establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados?		
	¿En caso que se la organización o el cliente quiera llevar a cabo verificación en las instalaciones del proveedor, la organización establece en la información de compra, las disposiciones para la verificación pretendida y el método de liberación del producto?		
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
7.5.1	Control de la producción y prestación del servicio		
	¿La organización planifica y lleva a cabo la producción del servicio bajo condiciones controladas?		
	¿Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable: la disponibilidad de información que describe las características del producto?		
	¿Disponibilidad de instrucciones de trabajo cuando sea necesario?		
	¿Uso del equipo apropiado?		
	¿Disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición?		
	¿Implementación del seguimiento y de la medición?		
	¿Implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?		

7.5.2	Validación de procesos de Pcc. Y prestación del servicio		
	¿La organización valida procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores?		
	¿Esta validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados?		
	¿La organización establece las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable: los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos?		
	¿Establece disposiciones para la aprobación de equipos y calificación de personal?		
	¿Establece disposiciones para los requisitos de los registros?(vease 4.2.4)		
	¿Establece disposiciones para la revalidación?		
7.5.3	Identificación y trazabilidad		
	¿La organización identifica el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto, cuando sea apropiado?		
	¿La organización identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición?		
	¿La organización controla y registra la identificación única del producto terminado y de las partes constituyentes críticas que correspondan?		
7.5.4	Propiedad del cliente		
	¿La organización preserva el cuidado de los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma?		
	¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto?		
	en caso de que un bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que se de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado (4.2.4) y comunicado al cliente		
7.5.5	Preservación del producto		
	¿La organización preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto?		
	¿Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección? ¿La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto?		
7.6	CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		

	¿La organización determina el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesario para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados?(7.2.1)		
	¿La organización establece procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición?		
	¿Para asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición son: Calibrados a intervalos específicos de acuerdo con las disposiciones vigentes o antes de ser utilizados?		
	¿Para asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición se Ajusta o re-ajusta si es necesario?		
	¿Para asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición se Identifican para poder determinar el estado de calibración?		
	¿Para asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición se protege contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición?		
	¿Para asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición se protege contra los daños o deterioro?		
	¿La organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecta que el equipo no está conforme con los requisitos? ¿Y toma las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado?		
	¿La organización mantiene registros de los resultados de la calibración y la verificación		
	¿Confirmar la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos específicos?		

Numerales Norma ISO 9001:2008			
	REQUISITOS	CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS Y OBSERVACIONES
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		
8.1	Generalidades		
	¿La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad del producto?		
	¿La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de calidad?		

	¿La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		
	¿La organización aplica métodos como técnicas estadísticas y el alcance de su utilización?		
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		
	Satisfacción del cliente		
8.2.1	¿La organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización?		
	¿Se han determinado métodos para obtener y utilizar dicha información?		
	Auditoria interna		
	¿La organización lleva a intervalos planificados auditorías internas para determinar al sistema de gestión de calidad?		
	¿La organización lleva a cabo auditorías internas para determinar si el SGC: Es conforme con las disposiciones planificadas (7,1) y los requisitos del SGC establecidos por la organización?		
	¿La organización tiene también como objetivo verificar que se ha implementado y mantenido de manera eficaz?		
8.2.2	¿Se ha planificado un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, como los resultados de auditorías previas?		
	¿Se han definido los criterios de auditoría, el alcance de las mismas, su frecuencia y metodología?		
	¿La selección de los auditores y la realización de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría?		
	¿El responsable del área que está siendo auditada asegura de que se toman acciones sin demora para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas?		
	¿Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación?		
	Seguimiento y medición del producto		
8.2.3	¿La organización mide y hace un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo?		

	¿La medición se efectúa en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (7,1)?		
	¿Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?		
	¿Los registros indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto (4.2.4)?		
	¿Se garantiza que la liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas?		
8.2.4	Control de producto no conforme		
	¿La organización se asegura de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional?		
	¿Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en un procedimiento documentado?		
	¿En el tratamiento de los productos no conformes: Se toman las acciones para eliminar la no conformidad detectada?		
	¿Se toman acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto?		
	¿Se mantienen los registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente?		
	¿Cuando se corrige un producto no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos?		
	¿Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización toman las acciones apropiadas respecto a los efectos reales, o efectos potenciales, de la no conformidad?		
8.3	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME		
	¿La organización se asegura de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional?		
	¿Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en un procedimiento documentado?		
	¿En el tratamiento de los productos no conformes: Se toman las acciones para eliminar la no conformidad detectada?		

	¿Se toman acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto?		
	¿Se mantienen los registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente?		
	¿Cuando se corrige un producto no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos?		
	¿Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización toman las acciones apropiadas respecto a los efectos reales, o efectos potenciales, de la no conformidad?		
8.4	ANÁLISIS DE DATOS		
	¿La organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia? ¿Estos datos incluyen los resultados de seguimiento y medición y de cualquier otra fuente pertinente?		
	¿La satisfacción del cliente? (8.2.1)		
	¿La conformidad con los quesitos del producto?(7.2.1)		
	¿Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas?		
	¿Los proveedores?		
8.5	MEJORA		
	Mejora continua		
8.5.1	¿La organización mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección?		
	Acción correctiva		
	¿La organización toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir? Las acciones son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		
8.5.2	¿Está establecido un procedimiento documentado para definir los requisitos para: revisar las no conformidades y quejas de los clientes?		
	¿Detecta las causas de las no conformidades?		
	¿Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir?		
	¿Determinar e implementar las acciones necesarias?		

8.5.3	¿Registrar los resultados de las acciones tomadas?(4.2.4)		
	¿Revisar las acciones correctivas tomadas?		
	Acción preventiva		
	¿La organización determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia?		
	¿Está establecido un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas?		
	¿Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades?		
	¿Determinar e implementar las acciones necesarias?		
	¿Registrar los resultados de las acciones tomadas?(4.2.4)		
	¿Revisar las acciones preventivas tomadas?		