

4.2. DIAGNÓSTICO EN CUANTO A LA ISO 9001:2000 – REQUISITOS

- I No se encuentra establecido
 II Se encuentra establecido pero no documentado
 III Se encuentra documentado pero no establecido
 IV Se encuentra establecido, documentado e implementado.

REQUISITO NORMA		CHEQUEO	I	II	III	IV
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1 REQUISITOS GENERALES	Existe un Sistema de Gestión de Calidad	X			
		Se han identificado y descrito los procesos del SGC	X			
		Se realiza seguimiento medición y análisis de los procesos		X		
		Existen acciones de mejora continua		X		
	4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN					
	4.2.1. GENERALIDADES	Existe declaración documentada de la política y objetivos de calidad	X			
		Esta definido el Manual de Calidad	X			
		Existen los procedimientos documentados sugeridos en la norma	X			
		Están definidos los documentos requeridos para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos	X			
		Existen los registros requeridos por la norma	X			
	4.2.2. MANUAL DE CALIDAD	Se ha descrito un Manual de Calidad en el cual se describa su alcance	X			
		Se hace referencia a los procedimientos	X			
		Se describe interacción de los procesos	X			
	4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	Existe un procedimiento de control de documentos	X			
		Los documentos se revisan y aprueban		X		
		Se identifican cambios y se mantiene revisiones pertinentes de los documentos		X		
		Los documentos son legibles e identificables		X		
		Se identifican y controlan los documentos externos		X		
		Se controlan los documentos obsoletos		X		

4. SGC	4.2.4. CONTROL DE REGISTRO	Se establecen y mantienen registros		X		
		Los registros son legibles, identificables y recuperables		X		
		Existe un procedimiento de control de registro	X			
		Están definidos los controles de identificación, almacenamiento, tiempo de retención y disposición de registros	X			
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	La alta dirección comunica la necesidad de satisfacer requisitos del cliente, legales y reglamentarios		X		
		La alta dirección ha definido política de calidad	X			
		La alta dirección ha establecido objetivos de calidad	X			
		Se llevan a cabo revisiones por la dirección		X		
	5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	Se determinan y cumplen los requisitos del cliente		X		
	5.3 POLÍTICA DE CALIDAD	la política de calidad es adecuada a la organización	X			
		La política se compromete a cumplir requisitos y a la mejora continua	X			
		Según la política se pueden establecer y revisar los objetivos de calidad	X			
		La política ha sido comunicada y entendida	X			
		La política se revisa continuamente	X			
	5.4 PLANIFICACIÓN					
	5.4.1. OBJETIVOS DE CALIDAD	Existen Objetivos de Calidad	X			
		Se han establecido objetivos en las funciones y niveles de la organización	X			
		Se miden objetivos de calidad	X			
	5.4.2. PLANIFICACIÓN DEL SGC	Se planifica el SGC para cumplir objetivos y requisitos del cliente	X			
		Se mantienen el SGC cuando se planifican e implementan cambios	X			

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN					
	5.5.1. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	Las responsabilidades y autoridades se han definido, entendido y comunicado		X		
	5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	Se ha nombrado un representante de la dirección	X			
		El representante se asegura de establecer, implementar y mantener los procesos del SGC	X			
		El representante informa a la dirección el desempeño del SGC	X			
		El representante promueve la concientización respecto de los requisitos del cliente	X			
	5.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA	Se han establecido canales de comunicación teniendo en cuenta la eficacia del SGC	X			
	5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					
	5.6.1. GENERALIDADES	Se planifica la revisión por la dirección del SGC	X			
		La revisión incluye necesidad y oportunidades de mejora	X			
		La revisión incluye la política y objetivos de calidad	X			
		Existen los registros de las revisiones	X			
	5.6.2. INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN	Se ha determinado la información para la revisión	X			
	5.6.3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN	Los resultados de la revisión producen acciones y decisiones para la mejora	X			

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS	Se han definido y proporcionado recursos para implementar y mantener el SGC	X			
		Se han determinado y proporcionado recursos para mejorar la eficacia del SGC	X			
		Se han determinado y proporcionado recursos para aumentar la satisfacción del cliente	X			
	6.2 RECURSOS HUMANOS					
	6.2.1 GENERALIDADES	El personal que realiza trabajos es competente según educación, formación, habilidades y experiencia		X		
	6.2.2.COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN	Se determina la competencia del personal		X		
		Se proporciona formación al personal		X		
		Se toman acciones para formar al personal y se evalúa la eficacia de las acciones		X		
		Existe concientización del personal en el desempeño de su trabajo y objetivos		X		
		Se mantienen registros apropiados de educación, formación, habilidades y experiencia		X		
	6.3 INFRAESTRUCTURA	Se ha determinado, proporcionado y mantenido una infraestructura para lograr la conformidad con los requisitos del servicio		X		
		La infraestructura incluye edificios, espacio de trabajo, servicio asociado y servicios de apoyo		X		
	6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	Se ha gestionado y determinado un ambiente de trabajo para lograr la conformidad con los requisitos del servicio		X		

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1 REALIZACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DEL PRODUCTO	Se planifican y desarrollan los procesos de realización de servicio		X		
		Objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio	X			
		Necesidad de establecer procesos, documentos y proporcionar recursos para el servicio		X		
		Verificación, validación, seguimiento e inspección y ensayo cuando se requiere		X		
		Registros que evidencien el cumplimiento de los requisitos		X		
	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE					
	7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	Se determinan los requisitos legales, reglamentarios, establecidos y no establecidos por el cliente		X		
	7.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO	Se revisan los requisitos relacionados con el producto		X		
	7.2.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	Se determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes		X		
	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO					
	7.3.1. PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Se planifica y controla el diseño y desarrollo del producto		X		
	7.3.2. ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO	Se determina los elementos de entrada relacionada con los requisitos del producto y se mantienen registros		X		
	7.3.3. 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		X		
	7.3.4. REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado		X		
	7.3.5. VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Se realiza la verificación de acuerdo con lo planificado para asegurarse que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada		X		
	7.3.6. VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Se realiza la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante satisface los requisitos para su aplicación especificada		X		
	7.3.7. CONTROL DE CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	Se identifica y se mantienen registros en los cambios del diseño y desarrollo		X		

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.4 COMPRAS					
	7.4.1. PROCESO DE COMPRAS	El servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados		X		
		Tipos de proveedores y control a los mismos		X		
		Criterios para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores		X		
		Mantiene resultados de las evaluaciones de los proveedores		X		
	7.4.2. INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS	Requisitos para la aprobación del servicio, procedimientos, procesos y equipos		X		
		Define requisitos para la calificación del personal		X		
		Asegura los requisitos de compra especificados		X		
	7.4.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS	Actividades de inspección para verificar los servicios comprados		X		
		Define mecanismos de verificación de las instalaciones del proveedor		X		
	7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO					
	7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Planificación y llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas		X		
		Información que describa las características del servicio		X		
		El uso de equipo apropiado		X		
		Implementación del seguimiento y la medición		X		
		Implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega		X		
	7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Se valida los procesos de producción y prestación del servicio donde los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores		X		
	7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	Identifica el servicio por medios adecuados a través de toda la realización del servicio		X		
	7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE	Se identifica, protege, verifica y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente		X		
	7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO	Identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección		X		
	7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Determinar el seguimiento y la medición de los equipos de medición		X		

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.1 GENERALIDADES	Planificar e implementar los procedimientos de seguimiento, medición, análisis y mejora		X		
	8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
	8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Identifica y documenta los indicadores que se utilizarán para la medición de la satisfacción de los clientes		X		
		Describe los métodos empleados para obtener la información pertinente, con base en los indicadores		X		
	8.2.2. AUDITORIA INTERNA	Es conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos del SGC establecidos por la organización	X			
		Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz	X			
	8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	Se aplican métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del SGC	X			
	8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO	Se aplican métodos apropiados para el seguimiento y medición de las características del producto	X			
	8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	Identificación y control del servicio no conforme		X		
		Define responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme		X		
	8.4 ANÁLISIS DE DATOS	Determina, recopila y analiza los datos para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC	X			
		Evalúa actividades en donde se pueda realizar mejora continua del SGC	X			
	8.5 MEJORA					
	8.5.1. MEJORA CONTINUA	Mejora continuamente la eficacia del SGC mediante la política y objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y revisión por la dirección	X			
	8.5.2. ACCIÓN CORRECTIVA	Toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir		X		
	8.5.3. ACCIÓN PREVENTIVA	Determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia		X		

REQUISITO NORMA
4.1 REQUISITOS GENERALES
4.2.1. GENERALIDADES
4.2.2. MANUAL DE CALIDAD
4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS
4.2.4. CONTROL DE REGISTRO
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD
5.4.1. OBJETIVOS DE CALIDAD
5.4.2. PLANIFICACIÓN DEL SGC
5.5.1. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES
5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
5.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA
5.6.1. GENERALIDADES
5.6.2. INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN
5.6.3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN
6.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS
6.2.1 GENERALIDADES
6.2.2. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN
6.3 INFRAESTRUCTURA
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO
7.1 REALIZACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DEL PRODUCTO
7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO
7.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO
7.2.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE
7.3.1. PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO
7.3.2. ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO
7.3.3. RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO
7.3.4. REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO
7.3.5. VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO
7.3.6. VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO
7.3.7. CONTROL DE CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO
7.4.1. PROCESO DE COMPRAS
7.4.2. INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS
7.4.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS
7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD
7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE
7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO
7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
8.1 GENERALIDADES
8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
8.2.2. AUDITORIA INTERNA
8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS
8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME
8.4 ANÁLISIS DE DATOS
8.5.1. MEJORA CONTINUA
8.5.2. ACCIÓN CORRECTIVA
8.5.3. ACCIÓN PREVENTIVA

	I	II	III	IV	
4.	13	9	0	0	22
5.	23	4	0	0	27
6.	3	9	0	0	12
7.	1	33	0	0	34
8.	7	7	0	0	14
	47	62	0	0	109

DIAGNÓSTICO REQUISITOS NORMA NTC ISO 9001:2000

