

Checklist ISO 9001: 2015 - GESTIÓN BAJO ISO 21500 DEL PROCESO OPERATIVO DE INGENTEC

Nº	REQUERIMIENTO	CUMPLIMIENTO	PLAN DE ACCIÓN
4. Contexto de la organización			
4.1 Comprender la organización y su contexto			
1	La organización debe determinar los problemas externos e internos, que son relevantes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan su capacidad para lograr el resultado deseado (s) de su sistema de gestión de calidad.	CUMPLE PARCIALMENTE	Análisis Pestel Fuerzas de Porter Análisis DOFA
2	La organización debe actualizar dichas determinaciones cuando sea necesario. Al determinar cuestiones externas e internas pertinentes, la organización debe considerar los derivados de:		
	a) cambios y tendencias que pueden tener un impacto en los objetivos de la organización;	CUMPLE PARCIALMENTE	
	b) las relaciones con los y las percepciones y valores de las partes interesadas pertinentes;	CUMPLE PARCIALMENTE	
	c) las cuestiones de gobernanza, las prioridades estratégicas, políticas y compromisos internos; y	CUMPLE PARCIALMENTE	
	d) la disponibilidad de recursos y las prioridades y el cambio tecnológico.	CUMPLE	
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			
3	La organización debe determinar:		Matriz de impacto
	a) las partes interesadas que son relevantes para el sistema de gestión de la calidad, y	CUMPLE	
	b) los requisitos de estas partes interesadas	CUMPLE	
4	La organización debe actualizar dichas determinaciones a fin de comprender y prever las necesidades o expectativas que afectan a los requisitos del cliente y la satisfacción del cliente.	CUMPLE PARCIALMENTE	
5	La organización debe tener en cuenta las siguientes partes interesadas pertinentes:		
	a) Los clientes directos;	CUMPLE	
	b) los usuarios finales;	CUMPLE	
	c) los proveedores, distribuidores, minoristas u otros involucrados en la cadena de suministro;	CUMPLE	
	d) los reguladores; y	CUMPLE	
	e) cualesquiera otras partes interesadas pertinentes.	CUMPLE	
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad			
6	La organización debe determinar los límites y aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para determinar su ámbito de aplicación.	CUMPLE PARCIALMENTE	Método Propoua
7	Al determinar este ámbito, la organización debe considerar:		
	a) los problemas externos e internos mencionados en el apartado 4.1, y	CUMPLE PARCIALMENTE	
	b) los requisitos indicados en 4.2.	CUMPLE PARCIALMENTE	
8	Al afirmar el alcance, la organización debe documentar y justificar cualquier decisión de no aplicar el requisito de esta Norma Internacional y para excluirla del ámbito de aplicación del sistema de gestión de calidad. Dicha exclusión se limitará a la cláusula 7.1. 4 y 8, y no afectará a la organización "s capacidad o responsabilidad de asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente, ni una exclusión se justifica sobre la base de la decisión de organizar un proveedor externo para realizar una función o proceso de la organización.	CUMPLE	
9	El alcance deberá estar disponible como información documentada.	CUMPLE	

Checklist ISO 9001: 2015 - GESTIÓN BAJO ISO 21500 DEL PROCESO OPERATIVO DE INGENTEC			
4.4 Sistema de gestión de Calidad			
4.4.1 Generalidades			
10	La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, de conformidad con los requisitos de esta Norma Internacional	NO CUMPLE	
4.4.2 Enfoque basado en procesos			
11	La organización debe aplicar un enfoque basado en procesos a su sistema de gestión de calidad. La organización debe:		Mapa de procesos
	a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación en toda la organización;	NO CUMPLE	
	b) determinar los insumos necesarios y los resultados esperados de cada proceso;	NO CUMPLE	
	c) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;	CUMPLE PARCIALMENTE	
	d) determinar los riesgos a la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente, si los productos no deseados son entregados o interacción proceso es ineficaz;	NO CUMPLE	
	e) determinar los criterios, métodos, mediciones e indicadores de desempeño relacionados necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces;	NO CUMPLE	
	f) determinar los recursos y asegurar su disponibilidad;	CUMPLE PARCIALMENTE	
	g) asignar responsabilidades y autoridades para procesos;	CUMPLE PARCIALMENTE	
	h) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos;	CUMPLE PARCIALMENTE	
	i) supervisar, analizar y cambiar, si es necesario, estos procesos asegurando que continúan entregando los resultados previstos; y	CUMPLE PARCIALMENTE	
	j) asegurar la mejora continua de estos procesos.	CUMPLE PARCIALMENTE	
5. Liderazgo			
5.1 Liderazgo y compromiso			
5.1.1 Liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad			
13	La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad por:	CUMPLE PARCIALMENTE	Check list de nivel de liderazgo actual
	a) garantizar que las políticas de calidad y objetivos de calidad se establecen para el sistema de gestión de calidad y son compatibles con la dirección estratégica de la organización;	NO CUMPLE	
	b) la garantía de la política de calidad se entiende y sigue dentro de la organización;	CUMPLE PARCIALMENTE	
	c) velar por la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio de la organización;	NO CUMPLE	
	d) promover el conocimiento del enfoque basado en procesos;	NO CUMPLE	
	e) velar por que los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad están disponibles	NO CUMPLE	
	f) comunicar la importancia de la gestión de calidad eficaz y de acuerdo con los requisitos del sistema de gestión de calidad y los requerimientos de bienes y servicios;	NO CUMPLE	
	g) garantizar que el sistema de gestión de la calidad cumple sus salidas resultados previstos;	NO CUMPLE	
	h) participar, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;	NO CUMPLE	
	i) la promoción de la mejora y la innovación continua; y	CUMPLE PARCIALMENTE	
	j) el apoyo a otras funciones de gestión pertinentes para demostrar su liderazgo, ya que se aplica a sus áreas de responsabilidad.	CUMPLE PARCIALMENTE	

Checklist ISO 9001: 2015 - GESTIÓN BAJO ISO 21500 DEL PROCESO OPERATIVO DE INGENTEC			
5.1.2 Liderazgo y compromiso con respecto a las necesidades y expectativas de los clientes			
14	La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto a la orientación al cliente, asegurando que:		
	a) los riesgos que pueden afectar a la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente son identificados y abordados;	CUMPLE	
	b) los requisitos del cliente se determinan y se cumplen;	CUMPLE	
	c) se mantiene el enfoque en proveer consistentemente productos y servicios que satisfagan al cliente y los legales y reglamentarios aplicables;	CUMPLE	
	d) Se mantiene el foco en la mejora de la satisfacción del cliente;	CUMPLE	
5.2 Política de Calidad			
15	La alta dirección debe establecer una política de calidad que:		Matriz de política de calidad
	a) es apropiada para el propósito de la organización;	CUMPLE PARCIALMENTE	
	b) proporciona un marco para establecer objetivos de calidad;	CUMPLE PARCIALMENTE	
	c) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables, y	CUMPLE PARCIALMENTE	
	d) incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad.	CUMPLE PARCIALMENTE	
	La política de calidad debe:		
	a) estar disponible como información documentada;	NO CUMPLE	
	b) ser comunicada dentro de la organización;	NO CUMPLE	
	c) estar a disposición de las partes interesadas, según proceda; y	NO CUMPLE	
	d) ser revisada para su continua adecuación.	NO CUMPLE	
5.3 Roles de la organización, responsabilidades y autoridades			
16	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para las funciones relevantes sean asignadas y comunicadas dentro de la organización.	CUMPLE PARCIALMENTE	Matriz de personal Manual de funciones
17	La alta dirección debe ser responsable de la eficacia del sistema de gestión de calidad, y asignar la responsabilidad y autoridad para:	CUMPLE PARCIALMENTE	
	a) garantizar que el sistema de gestión de calidad conforme a los requisitos de esta norma internacional, y,	CUMPLE PARCIALMENTE	
	b) la garantía de que los procesos interactúan y están dando sus resultados previstos,	CUMPLE PARCIALMENTE	
	c) informar sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad a la alta dirección y de cualquier necesidad de mejora, y	CUMPLE PARCIALMENTE	
	d) garantizar la promoción del conocimiento de las necesidades del cliente en toda la organización.	CUMPLE	
6 Planificación			
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades			
18	Al planificar el sistema de gestión de calidad, la organización debe considerar las cuestiones mencionadas en el apartado 4.1 y los requisitos mencionados en el punto 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para:		Matriz de riesgos y oportunidades
	a) asegurar el sistema de gestión de la calidad puede alcanzar su resultado deseado (s),	NO CUMPLE	
	b) asegurar que la organización pueda lograr de manera consistente la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente,	CUMPLE	
	c) prevenir o reducir los efectos no deseados, y	CUMPLE PARCIALMENTE	
	d) lograr la mejora continua.	CUMPLE PARCIALMENTE	

Checklist ISO 9001: 2015 - GESTIÓN BAJO ISO 21500 DEL PROCESO OPERATIVO DE INGENTEC

19	La organización debe planificar:		
	a) Acciones para hacer frente a estos riesgos y oportunidades, y	CUMPLE PARCIALMENTE	
	b) la forma de		
	1) integrar y poner en práctica las acciones en sus procesos del sistema de gestión de calidad (ver 4.4), y	CUMPLE PARCIALMENTE	
	2) evaluar la eficacia de estas acciones.	CUMPLE PARCIALMENTE	
6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para alcanzarlos			
20	La organización debe establecer los objetivos de calidad en las funciones pertinentes, niveles y procesos.	CUMPLE PARCIALMENTE	Objetivos matriz SMART
	Los objetivos de calidad deberán:		
	a) ser coherente con la política de calidad,	CUMPLE PARCIALMENTE	
	b) ser pertinentes para la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente,	CUMPLE	
	c) ser medibles (si es posible),	NO CUMPLE	
	d) tener en cuenta los requisitos aplicables,	CUMPLE	
	e) supervisar,	CUMPLE	
	f) comunicarse	CUMPLE PARCIALMENTE	
	g) actualizarse según corresponda.	CUMPLE PARCIALMENTE	
21	La organización conservará información documentada sobre los objetivos de calidad.	NO CUMPLE	
22	Cuando se planifica la forma de lograr sus objetivos de calidad, la organización debe determinar:		
	a) ¿qué se hará,	CUMPLE PARCIALMENTE	
	b) qué recursos serán necesarios (véase 7.1),	CUMPLE PARCIALMENTE	
	c) quien será responsable,	CUMPLE	
	d) cuando se completará, y	CUMPLE PARCIALMENTE	
	e) cómo se evaluarán los resultados.	CUMPLE PARCIALMENTE	
6.3 Planificación de los cambios			
23	La organización debe determinar las necesidades y oportunidades de cambio para mantener y mejorar el rendimiento del sistema de gestión de calidad.	NO CUMPLE	Cuadro de control de cambios
	La organización debe llevar a cabo el cambio de una manera planificada y sistemática, la identificación de riesgos y oportunidades, y la revisión de las posibles consecuencias del cambio.	NO CUMPLE	
7. Soporte			
7.1 Recursos			
7.1.1 Generalidades			
24	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad.	CUMPLE PARCIALMENTE	Cuadro de requerimiento de personal
25	La organización debe tener en cuenta		
	a) ¿cuáles son los recursos internos existentes, las capacidades y limitaciones, y	CUMPLE PARCIALMENTE	
	b) que los bienes y servicios deben ser de origen externo.	CUMPLE	

Checklist ISO 9001: 2015 - GESTIÓN BAJO ISO 21500 DEL PROCESO OPERATIVO DE INGENTEC**7.1.2 Infraestructura**

26	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para su funcionamiento y para asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente.	CUMPLE	Matriz de infraestructura
	Nota: infraestructura puede incluir,		
	a) Los edificios y los servicios públicos asociados,	CUMPLE	
	b) equipos, incluyendo hardware y software, y	CUMPLE	
	c) Los sistemas de transporte, la comunicación y la información.	CUMPLE	

7.1.3 Entorno del Proceso

27	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el entorno necesario para sus operaciones de proceso y para asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente.	CUMPLE	Matriz de clima laboral
----	---	--------	-------------------------

7.1.4 Los dispositivos de seguimiento y medición

28	La organización debe determinar, proporcionar y mantener los dispositivos de seguimiento y medición necesarios para verificar la conformidad con los requisitos del producto y se asegurará de que los dispositivos son aptos para el propósito	NO CUMPLE	Matriz de control de recursos de seguimiento y medición
29	La organización conservará información documentada apropiada como prueba de aptitud para el uso de la vigilancia y los dispositivos de medición.	NO CUMPLE	

7.1.5 Conocimiento

30	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y sus procesos y asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente. Se mantendrá Este conocimiento, protegido y puesto a disposición en caso necesario.	NO CUMPLE	Matriz de gestión del conocimiento
31	La organización debe tener en cuenta su actual base de conocimientos dónde abordar las cambiantes necesidades y tendencias, y determinar la forma de adquirir o acceder a los conocimientos adicionales que sean necesarios. (Véase también 6.3)	CUMPLE PARCIALMENTE	

7.2 Competencia

32	La organización debe:		Cuadro de control de competencias
	a) determinar la competencia necesaria de la persona (s) que hace el trabajo bajo su control que afecte a su rendimiento de calidad, y	CUMPLE	
	b) asegurarse de que estas personas son competentes sobre la base de una educación adecuada, capacitación o experiencia;	CUMPLE	
	c) en su caso, tomar las acciones para adquirir la competencia necesaria, y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, y	CUMPLE	
	d) retener la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	CUMPLE	

7.3 Conciencia

33	Las personas que realizan un trabajo bajo el control de la organización deben ser conscientes de:		Cuestionario de toma de conciencia
	a) la política de calidad,	CUMPLE PARCIALMENTE	
	b) los objetivos de calidad pertinentes,	CUMPLE PARCIALMENTE	
	c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de rendimiento de mejora de la calidad, y	CUMPLE PARCIALMENTE	
	d) las consecuencias de que no cumplan con los requisitos del sistema de gestión de calidad.	CUMPLE PARCIALMENTE	

Checklist ISO 9001: 2015 - GESTIÓN BAJO ISO 21500 DEL PROCESO OPERATIVO DE INGENTEC**7.4 Comunicación**

34	La organización debe determinar la necesidad de las comunicaciones internas y externas pertinentes para el sistema de gestión de calidad, incluyendo:		Matriz de comunicaciones
	a) en lo que se comunicará,	CUMPLE PARCIALMENTE	
	b) cuando para comunicarse, y	CUMPLE PARCIALMENTE	
	c) con el que comunicarse.	CUMPLE PARCIALMENTE	

7.5 Información documentada**7.5.1 Generalidades**

35	Sistema de gestión de calidad de la organización debe incluir		Matriz de control e información documentada
	a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional,	NO CUMPLE	
	b) información documentada determinada como necesaria por la organización para la eficacia del sistema de gestión de calidad.	NO CUMPLE	

7.5.2 Creación y actualización

36	Al crear y actualizar la información documentada de la organización debe asegurarse apropiada:		
	a) la identificación y descripción (por ejemplo, un título, fecha, autor, o el número de referencia),	CUMPLE PARCIALMENTE	
	b) formato (por ejemplo, el idioma, la versión del software, gráficos) y de los medios de comunicación (por ejemplo, papel, electrónico),	CUMPLE PARCIALMENTE	
	c) la revisión y aprobación por la idoneidad y adecuación.	CUMPLE PARCIALMENTE	

7.5.3 Control de la Información documentada

37	Información documentada requerida por el sistema de gestión de calidad y por esta norma internacional se deben controlar para garantizar:		Matriz de control e información documentada
	a) que está disponible y adecuado para su uso, donde y cuando sea necesario, y	CUMPLE PARCIALMENTE	
	b) que esté protegido de forma adecuada (por ejemplo, de pérdida de confidencialidad, uso inadecuado, o la pérdida de la integridad).	NO CUMPLE	
38	Para el control de la información documentada, la organización debe responder a las siguientes actividades, según corresponda		
	a) la distribución, acceso, recuperación y uso,	CUMPLE PARCIALMENTE	
	b) el almacenamiento y conservación, incluyendo la preservación de la legibilidad,	CUMPLE PARCIALMENTE	
	c) el control de cambios (por ejemplo, control de versiones), y	NO CUMPLE	
	d) la retención y disposición.	NO CUMPLE	

8 Operación**8.1 Planificación y control operacional**

39	La organización debe planificar, ejecutar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos y para poner en práctica las acciones determinadas en el punto 6.1, por	CUMPLE PARCIALMENTE	Cuadro de planificación y control operacional
	a) el establecimiento de criterios para los procesos	CUMPLE	
	b) la aplicación de control de los procesos de acuerdo con los criterios, y	CUMPLE	
	c) mantener la información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo previsto.	CUMPLE	

Checklist ISO 9001: 2015 - GESTIÓN BAJO ISO 21500 DEL PROCESO OPERATIVO DE INGENTEC

Checklist ISO 9001: 2015 - GESTIÓN BAJO ISO 21500 DEL PROCESO OPERATIVO DE INGENTEC			
	La organización debe controlar los cambios planificados y examinar las consecuencias de los cambios no deseados, la adopción de medidas para mitigar los posibles efectos adversos, según sea necesario.	CUMPLE PARCIALMENTE	
	La organización debe asegurarse de que la operación de una función o proceso de la organización es controlado por un proveedor externo (véase 8.4).	CUMPLE	
8.2 Determinación de las necesidades del mercado y de las interacciones con los clientes			
8.2.1 Generalidades			
40	La organización debe implementar un proceso de interacción con los clientes para determinar sus requisitos relativos a los bienes y servicios.	CUMPLE PARCIALMENTE	
8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los bienes y servicios			
41	La organización debe determinar en su caso		Matriz de comunicaciones con el cliente
	a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para la entrega y las actividades posteriores a la entrega,	CUMPLE	
	b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido,	CUMPLE	
	c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los bienes y servicios, y	CUMPLE	
	d) cualquier requisito adicional considera necesario por la organización.	CUMPLE	
8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los bienes y servicios			
42	La organización debe revisar los requisitos relacionados con los bienes y servicios. Esta revisión se llevará a cabo antes del compromiso de la organización para suministrar bienes y servicios al cliente (por ejemplo, la presentación de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:	CUMPLE	Cuadro de revisión para productos y servicios
	a) los requisitos de bienes y servicios se definen y se acordaron,	CUMPLE	
	b) los requisitos del contrato o pedido que difieran de los expresados previamente se resuelven, y	CUMPLE	
	c) la organización es capaz de cumplir los requisitos definidos.	CUMPLE	
	Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de la revisión.	CUMPLE	
	Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, los requisitos de los clientes serán confirmados por la organización antes de la aceptación.	CUMPLE	
	Cuando se cambien los requisitos para bienes y servicios, la organización debe asegurarse de que la información documentada pertinente se modifica y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.	CUMPLE	
8.2.4 Comunicación con el cliente			
43	La organización debe determinar e implementar disposiciones planificadas para la comunicación con los clientes, relativas a:		Matriz de comunicación con el cliente
	a) información de los bienes y servicios,	CUMPLE	
	b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones,	CUMPLE	
	c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas (ver 9.1),	CUMPLE	
	d) el manejo de la propiedad del cliente, en su caso, y	CUMPLE	
	e) los requisitos específicos para las acciones de contingencia, en su caso.	CUMPLE	

Checklist ISO 9001: 2015 - GESTIÓN BAJO ISO 21500 DEL PROCESO OPERATIVO DE INGENTEC

8.3 Proceso de planificación operacional

44	En la preparación para la realización de los bienes y servicios, la organización debe implementar un proceso para determinar lo siguiente, según sea apropiado,		
	a) Requisitos para los bienes y servicios, teniendo en cuenta los objetivos de calidad pertinentes;	CUMPLE	
	b) las acciones para identificar y abordar los riesgos relacionados con la consecución de la conformidad de los bienes y servicios a las necesidades;	CUMPLE	
	c) los recursos que serán necesarios derivados de los requisitos para los bienes y servicios;	CUMPLE	
	d) los criterios para la aceptación de bienes y servicios;	CUMPLE	
	e) la verificación requerida, validación, seguimiento, medición, inspección y actividades de ensayo a los bienes y servicios;	CUMPLE	
	f) la forma en que se establecerán y comunicarán los datos de rendimiento; y	CUMPLE	
	g) los requisitos de trazabilidad, la conservación, los bienes y servicios de entrega y las actividades posteriores a la entrega.	CUMPLE	
	El resultado de este proceso de planificación debe presentarse de forma adecuada para las operaciones de la organización.	CUMPLE	

8.4 Control de la prestación externa de bienes y servicios

8.4.1 Generalidades

45	La organización debe asegurarse siempre que los bienes y servicios externos se ajustan a los requisitos especificados.	CUMPLE	
----	--	--------	--

8.4.2 Tipo y alcance del control de la provisión externa

46	El tipo y alcance del control aplicado a los proveedores externos y los procesos proporcionados externamente, los bienes y servicios deberán ser dependiente		
	a) los riesgos identificados y los impactos potenciales, ISO / CD 9001	NO CUMPLE	
	b) el grado en que se comparte el control de un proceso de provisión externa entre la organización y el proveedor, y	CUMPLE PARCIALMENTE	
	c) la capacidad de los controles potenciales.	NO CUMPLE	
	La organización debe establecer y aplicar criterios para la evaluación, selección y re-evaluación de los proveedores externos en función de su capacidad de proporcionar bienes y servicios de acuerdo con los requisitos de la organización.		
	Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de las evaluaciones.	CUMPLE	

8.4.3 Información documentada para los proveedores externos

47	Información documentada se facilitará al proveedor externo describiendo, en su caso:		Matriz de control de proveedores
	a) los bienes y servicios a ser prestados o el proceso a realizar,	CUMPLE	
	b) los requisitos para la aprobación o la liberación de bienes y servicios, procedimientos, procesos o equipos,	CUMPLE	
	c) los requisitos para la competencia del personal, incluida la cualificación necesaria,	CUMPLE PARCIALMENTE	
	d) los requisitos del sistema de gestión de calidad,	NO CUMPLE	
	e) el control y seguimiento del rendimiento del proveedor externo que sera aplicado por la organización,	CUMPLE PARCIALMENTE	
	f) cualquier actividad de verificación que la organización o su cliente, tiene la intención de realizar en los proveedor externos y locales.	CUMPLE	

Checklist ISO 9001: 2015 - GESTIÓN BAJO ISO 21500 DEL PROCESO OPERATIVO DE INGENTEC

Checklist ISO 9001: 2015 - GESTIÓN BAJO ISO 21500 DEL PROCESO OPERATIVO DE INGENTEC			
	g) los requisitos para el manejo de la propiedad de proveedores externos proporcionado a la organización.	CUMPLE	
	La organización debe asegurarse de la idoneidad de los requisitos especificados antes de comunicárselos al proveedor externo.	CUMPLE	
	La organización debe monitorear el desempeño de los proveedores externos. Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de la supervisión.	NO CUMPLE	
8.5 Desarrollo de productos y servicios			
8.5.1 Los procesos de desarrollo			
48	La organización debe planificar e implementar los procesos para el desarrollo de bienes y servicios consistentes con el enfoque basado en procesos.	CUMPLE PARCIALMENTE	Diagrama de función de calidad
	En la determinación de las etapas y los controles de los procesos de desarrollo, la organización debe tener en cuenta:		
	a) la naturaleza, la duración y la complejidad de las actividades de desarrollo,	CUMPLE	
	b) los clientes, los requisitos legales y reglamentarias que especifiquen las etapas del proceso particulares o controles,	CUMPLE	
	c) los requisitos especificados por la organización como algo esencial para el tipo específico de los bienes y servicios que se están desarrollando,	CUMPLE	
	d) las normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a poner en práctica,	CUMPLE	
	e) los riesgos y oportunidades asociados con determinadas actividades de desarrollo con respecto a:		
	1) la naturaleza de los bienes y servicios que se desarrollarán y las consecuencias potenciales de fracaso	CUMPLE PARCIALMENTE	
	2) el nivel de control de espera del proceso de desarrollo por los clientes y otras partes interesadas pertinentes, y	CUMPLE PARCIALMENTE	
	3) el impacto potencial sobre la capacidad de la organización de cumplir sistemáticamente con los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del cliente.	CUMPLE	
	f) los recursos internos y externos que necesita para el desarrollo de bienes y servicios,	CUMPLE	
	g) la necesidad de claridad con respecto a las responsabilidades y autoridades de los individuos y las partes involucradas en el proceso de desarrollo,	CUMPLE	
	h) la necesidad de que la gestión de las interfaces entre los individuos y las partes involucradas en la tarea de desarrollo o la oportunidad,	CUMPLE	
	i) la necesidad de participación de los grupos de clientes y grupos de usuarios en el proceso de desarrollo y su interfaz con la gestión del proceso de desarrollo,	CUMPLE	
	j) la información documentada necesaria sobre la aplicación de los procesos de desarrollo, los productos y su adecuación, y	CUMPLE	
	k) las actividades necesarias para la transferencia del desarrollo a la producción o prestación de servicios.	CUMPLE	
8.5.2 Controles de Desarrollo			
	Los controles que se aplican al proceso de desarrollo se asegurarán de que		
	a) los resultados que deben alcanzarse mediante las acciones de desarrollo está claramente definido,	CUMPLE	
	b) las entradas están definidas a un nivel suficiente para las actividades de desarrollo emprendidas y no dan lugar a la ambigüedad, conflicto o falta de claridad,	NO CUMPLE	

Checklist ISO 9001: 2015 - GESTIÓN BAJO ISO 21500 DEL PROCESO OPERATIVO DE INGENTEC

49	c) las salidas están en una forma adecuada para su posterior uso en la producción de bienes y prestación de servicios, y el seguimiento y la medición correspondiente,	CUMPLE PARCIALMENTE	Cuadro de controles de desarrollo
	d) los problemas y cuestiones que surjan durante el proceso de desarrollo se resuelven o manejados de otra manera antes de comprometerse a un trabajo de desarrollo o establecimiento de prioridades para que el trabajo,	CUMPLE	
	e) los procesos de desarrollo previstas se han seguido, los resultados son consistentes con las entradas y el objetivo de la actividad de desarrollo se ha cumplido,	CUMPLE	
	f) bienes producidos o servicios prestados, como consecuencia del desarrollo emprendido son aptos para el propósito, y	CUMPLE	
	g) Control de cambio apropiado y gestión de la configuración se mantiene durante todo el desarrollo de bienes y servicios y cualquier modificación posterior de bienes y servicios.	CUMPLE	
8.5.3 Transferencia de Desarrollo			
50	La organización debe asegurarse de que la transferencia del desarrollo a la producción o prestación de servicio sólo tiene lugar cuando las acciones en circulación o surgido del desarrollo se han completado o se gestionan de otro modo tal que no hay un impacto negativo en la organización "s capacidad de cumplir sistemáticamente con los requisitos del cliente, legales o los requisitos reglamentarios, o para mejorar la satisfacción del cliente.	CUMPLE	
8.6 La producción de bienes y prestación de servicios			
8.6.1 Control de la producción de bienes y prestación de servicios			
51	La organización debe implementar la producción de bienes y prestación de servicios en condiciones controladas.	CUMPLE	Cuadro de control de bienes y servicios
	Las condiciones controladas deben incluir, según corresponda:		
	a) la disponibilidad de información documentada que describe las características de los bienes y servicios;	CUMPLE	
	b) la aplicación de los controles;	CUMPLE PARCIALMENTE	
	c) la disponibilidad de información documentado que describa las actividades a realizar y los resultados obtenidos, según sea necesario;	CUMPLE PARCIALMENTE	
	d) el uso de equipo adecuado;	CUMPLE	
	e) la disponibilidad, la aplicación y el uso de los dispositivos de seguimiento y medición;	NO CUMPLE	
	f) la competencia del personal o su cualificación;	CUMPLE PARCIALMENTE	
	g) la validación y aprobación y revalidación periódica, de cualquier proceso de producción de bienes y prestación de servicios, donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;	CUMPLE PARCIALMENTE	
	h) la aplicación de los bienes y servicios de liberación, entrega y posteriores a la entrega; y	CUMPLE	
	i) la prevención de la no conformidad, debido a un error humano, tales como errores no intencionales y violaciones de reglas intencionales.	CUMPLE	
8.6.2 Identificación y trazabilidad			
52	En su caso, la organización debe identificar las salidas de proceso con los medios adecuados.	CUMPLE	
	La organización debe identificar el estado de las salidas del proceso con respecto a los requisitos de medición de seguimiento y largo de la realización de los bienes y servicios.	CUMPLE	

Checklist ISO 9001: 2015 - GESTIÓN BAJO ISO 21500 DEL PROCESO OPERATIVO DE INGENTEC

	Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única de las salidas del proceso, y mantener como información documentada.	CUMPLE	
8.6.3 Los bienes pertenecientes a los clientes o proveedores externos.			
53	La organización debe cuidar los bienes de propiedad del cliente o proveedores externos mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la organización. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar el cliente o proveedor externo "s bienes suministrados para su utilización o incorporación en los bienes y servicios.	CUMPLE	
	Si cualquier propiedad del cliente o proveedor externo se ha perdido, dañado o de otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente o el proveedor externo y mantener información documentada.	CUMPLE	
8.6.4 Preservación de bienes y servicios			
54	La organización debe garantizar la preservación de los bienes y servicios, incluida las salidas del proceso, durante el procesamiento y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos.	CUMPLE	Matriz de producción y provisión
	La preservación debe aplicarse también para procesar las salidas que constituyen partes de los productos o de cualquier salida del proceso físico que se necesita para la prestación del servicio.	CUMPLE	
8.6.5 Las actividades posteriores a la entrega			
55	En su caso, la organización debe determinar y cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociados con la naturaleza y la vida útil de los bienes y servicios destinados.	CUMPLE	Cuadro de seguimiento posterior a las entregas
	El alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren tendrá en cuenta		
	a) los riesgos asociados con los bienes y servicios,	CUMPLE PARCIALMENTE	
	b) retroalimentación del cliente, y	CUMPLE	
	c) los requisitos legales y reglamentarios.	CUMPLE	
8.6.6 Control de los cambios			
56	La organización debe llevar a cabo el cambio de una manera planificada y sistemática, teniendo en cuenta el examen de las posibles consecuencias de los cambios (ver 6.3) y tomar medidas, según sea necesario, para asegurar la integridad de los bienes y servicios se mantienen.	NO CUMPLE	Matriz de control de cambios
	Información que describe los resultados de la revisión de los cambios documentados, se mantendrán el personal que autoriza el cambio y de cualquier acción necesaria.	NO CUMPLE	
8.7 Liberación de bienes y servicios			
57	La organización debe implementar las actividades planificadas en etapas apropiadas para verificar que se cumplen los requisitos de bienes y servicios (véase el punto 8.3). Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	CUMPLE	Cuadro de control de liberación de productos y servicios
	El despacho de las mercancías y servicios al cliente no procederá hasta que los planes establecidos para la verificación de la conformidad se han cumplido satisfactoriamente, a menos que sea aprobado por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente. Información documentada deberá indicar la persona (s) que autoriza la liberación de los bienes y servicios para su entrega al cliente.	CUMPLE	
8.8 Bienes y servicios no conformes			

Checklist ISO 9001: 2015 - GESTIÓN BAJO ISO 21500 DEL PROCESO OPERATIVO DE INGENTEC

Checklist ISO 9001: 2015 - GESTIÓN BAJO ISO 21500 DEL PROCESO OPERATIVO DE INGENTEC			
58	La organización debe asegurarse de que los bienes y servicios que no se ajusten a los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso no intencionado o entrega, que tendrá un impacto negativo en el cliente.	CUMPLE	Cuadro de control de salidas no conformes
	La organización debe tomar acciones (incluidas las correcciones si es necesario) adecuadas a la naturaleza de la no conformidad y sus efectos. Esto se aplica también a los bienes y servicios detectados después de la entrega de las mercancías o durante la prestación del servicio no conforme.	CUMPLE	
	Cuando los bienes y servicios no conformes se han entregado al cliente, la organización tendrá también la corrección apropiada para asegurar que se logra la satisfacción del cliente. Acciones correctivas apropiadas se aplicarán (véase 10.1).	CUMPLE	
9 Evaluación del desempeño			
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación			
9.1.1 Generalidades			
59	La organización deberá tener en cuenta los riesgos y las oportunidades determinadas y deberá:		Cuadro de control de seguimiento, análisis y evaluación
	a) determinar lo que necesita ser monitoreado y medido con el fin de:	CUMPLE PARCIALMENTE	
	- Demostrar la conformidad de los bienes y servicios a las necesidades,	CUMPLE	
	- Evaluar el desempeño de los procesos (ver 4.4),	CUMPLE PARCIALMENTE	
	- Garantizar la conformidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, y	NO CUMPLE	
	- Evaluar la satisfacción del cliente; y	CUMPLE PARCIALMENTE	
	b) evaluar el desempeño del proveedor externo (ver 8.4);	CUMPLE	
	c) determinar los métodos para el seguimiento, medición, análisis y evaluación, en su caso, para garantizar la validez de los resultados;	NO CUMPLE	
	d) determinar cuándo se llevarán a cabo el seguimiento y medición;	NO CUMPLE	
	e) determinar cuándo se analizarán y evaluarán los resultados de seguimiento y medición; y	NO CUMPLE	
	f) determinar lo que se necesitan indicadores de desempeño del sistema de gestión de calidad.	NO CUMPLE	
	La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera que sea consistente con los requisitos de seguimiento y medición.	NO CUMPLE	
	La organización conservará información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	CUMPLE	
La organización debe evaluar el desempeño de la calidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad.	NO CUMPLE		
9.1.2 Satisfacción del cliente			
60	La organización debe supervisar los datos relativos a las percepciones de los clientes sobre el grado en que se cumplen los requisitos.	CUMPLE PARCIALMENTE	Matriz de satisfacción del cliente
	En su caso, la organización debe obtener los datos relativos a:		
	a) la retroalimentación del cliente, y	CUMPLE	
	b) las opiniones de los clientes y las percepciones de la organización, sus procesos y sus productos y servicios.	CUMPLE	
	Los métodos para obtener y utilizar dicha información se precisará.	CUMPLE PARCIALMENTE	
	La organización debe evaluar los datos obtenidos para determinar las oportunidades para mejorar la satisfacción del cliente.	CUMPLE PARCIALMENTE	

Checklist ISO 9001: 2015 - GESTIÓN BAJO ISO 21500 DEL PROCESO OPERATIVO DE INGENTEC

9.1.3 Análisis y evaluación de datos

61	La organización debe analizar y evaluar los datos correspondientes derivadas del monitoreo, la medición (véase 9.1.1 y 9.1.2) y otras fuentes pertinentes. Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables.	NO CUMPLE	Cuadro de análisis y evaluación de datos
	Los resultados del análisis y la evaluación se utilizarán para:		
	a) para determinar la conveniencia, adecuación y eficacia de la gestión de la calidad	NO CUMPLE	
	b) para garantizar que los bienes y servicios pueden satisfacer constantemente las necesidades del cliente,	CUMPLE PARCIALMENTE	
	c) para asegurar que la operación y control de procesos es eficaz, y	CUMPLE	
	d) identificar las mejoras en el sistema de gestión de calidad.	NO CUMPLE	
	Los resultados del análisis y la evaluación se utilizarán como insumo para la revisión por la dirección.	CUMPLE PARCIALMENTE	

9.2 Auditoría Interna

62	La organización debe realizar auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información sobre si el sistema de gestión de calidad;		Plantilla de control de auditorías internas
	a) cumple	NO CUMPLE	
	1) las propias necesidades de la organización para su sistema de gestión de la calidad; y	NO CUMPLE	
	2) los requisitos de esta norma internacional;	NO CUMPLE	
	b) se ha implementado y mantiene de manera eficaz. La organización debe:	NO CUMPLE	
	a) planificar, establecer, implementar y mantener un programa (s) de auditoría, incluida la periodicidad, los métodos, responsabilidades, requisitos de planificación y presentación de informes. El programa (s) de auditoría deberá tener en cuenta los objetivos de calidad, la importancia de los procesos en cuestión, los riesgos relacionados, así como los resultados de auditorías anteriores;	NO CUMPLE	
	b) definir los criterios de auditoría y el alcance de cada auditoría;	NO CUMPLE	
	c) seleccionar los auditores y las auditorías de conducta para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría;	NO CUMPLE	
	d) garantizar que los resultados de las auditorías se reportan a la gestión pertinente para la evaluación,	NO CUMPLE	
	e) tomar las medidas adecuadas y sin dilaciones indebidas; y	NO CUMPLE	
	f) conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.	NO CUMPLE	

9.3 Revisión por la dirección

	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.	NO CUMPLE	
	Revisión por la dirección debe ser planeado y llevado a cabo, teniendo en cuenta el entorno cambiante de los negocios y en la alineación de la dirección estratégica de la organización.	NO CUMPLE	
	La revisión por la dirección debe incluir la consideración de:	NO CUMPLE	
	a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;	NO CUMPLE	
	b) los cambios en los problemas externos e internos que son relevantes para el sistema de gestión de calidad;	NO CUMPLE	

Checklist ISO 9001: 2015 - GESTIÓN BAJO ISO 21500 DEL PROCESO OPERATIVO DE INGENTEC

63	c) la información sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad, incluyendo las tendencias e indicadores para:	NO CUMPLE	Plantilla de control de la revisión por la dirección
	1) las no conformidades y acciones correctivas;	NO CUMPLE	
	2) seguimiento y medición a los resultados;	NO CUMPLE	
	3) resultados de las auditorías;	NO CUMPLE	
	4) la retroalimentación del cliente;	CUMPLE PARCIALMENTE	
	5) proveedor y cuestiones de proveedores externos; y	CUMPLE PARCIALMENTE	
	6) desempeño de los procesos y conformidad del producto;	CUMPLE PARCIALMENTE	
	d) oportunidades para la mejora continua.	CUMPLE PARCIALMENTE	
	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir decisiones relacionadas con:		
	a) las oportunidades de mejora continua, y	NO CUMPLE	
	b) cualquier necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad.	NO CUMPLE	
	La organización conservará información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección, incluyendo las acciones tomadas.	CUMPLE PARCIALMENTE	
10. Mejora			
10.1 No conformidad y acciones correctivas			
64	Cuando se produce una no conformidad, la organización deberá:		Cuadro de control de acciones y no conformidades
	a) reaccionar a la no conformidad, y en su caso	CUMPLE PARCIALMENTE	
	1) tomar medidas para controlar y corregirlo; y	CUMPLE PARCIALMENTE	
	2) hacer frente a las consecuencias;	CUMPLE	
	b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir o se producen en otros lugares, por	CUMPLE PARCIALMENTE	
	1) la revisión de la no conformidad;	CUMPLE	
	2) determinar las causas de la no conformidad, y	CUMPLE PARCIALMENTE	
	3) determinar si existen incumplimientos similares o podrían producirse;	NO CUMPLE	
	c) poner en práctica las medidas oportunas;	CUMPLE	
	d) revisar la eficacia de las medidas correctivas adoptadas; y	NO CUMPLE	
	e) realizar cambios en el sistema de gestión de la calidad, si es necesario.	NO CUMPLE	
	Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	NO CUMPLE	
	La organización conservará información documentada como evidencia de	CUMPLE PARCIALMENTE	
	a) la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente; y	CUMPLE PARCIALMENTE	
	b) los resultados de cualquier acción correctiva.	NO CUMPLE	
10.2 Mejora			
65	La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad. La organización debe mejorar el sistema de gestión de calidad, los procesos y los productos y servicios, en su caso, a través de la respuesta a:	NO CUMPLE	Herramienta de mejora continua
	a) Los resultados del análisis de datos;	NO CUMPLE	
	b) los cambios en el contexto de la organización;	NO CUMPLE	

Checklist ISO 9001: 2015 - GESTIÓN BAJO ISO 21500 DEL PROCESO OPERATIVO DE INGENTEC

	c) cambios en el riesgo identificados (ver 6.1); y	CUMPLE PARCIALMENTE	
	d) nuevas oportunidades.	CUMPLE PARCIALMENTE	
	La organización debe evaluar, priorizar y determinar la mejora a implementar.	CUMPLE PARCIALMENTE	