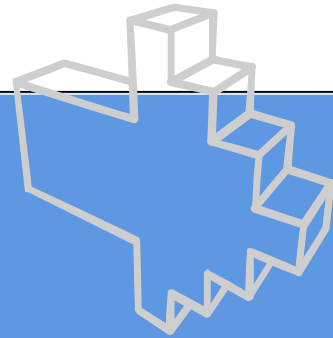




## **Anexos**

### **I.A11 Elaboración del diagnóstico previo según ISO 9001:2000**



## Índice

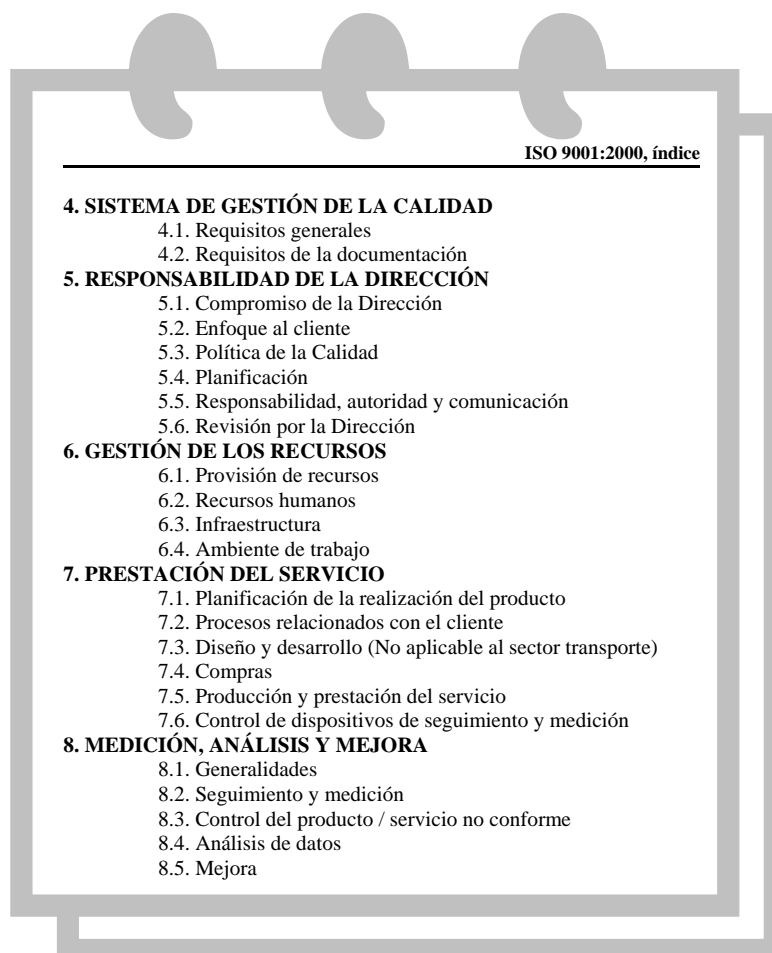
- I.A11.1 Indicaciones para cumplimentar el cuestionario de diagnóstico previo
- I.A11.2 Cuestionario de diagnóstico previo

## I.A11.1 INDICACIONES PARA CUMPLIMENTAR EL CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO PREVIO

Como punto de partida, una vez que la organización ha decidido implantar un sistema de gestión de la calidad (SGC) o mejorar uno ya existente, debe analizar en qué medida su funcionamiento cotidiano se ajusta a los requisitos de la norma, para conocer la distancia que hay entre la gestión actual de la organización y el modelo de gestión propuesto por ISO 9001:2000.

Es un paso importante antes de adentrarse en el desarrollo e implantación del SGC. Mediante la realización del diagnóstico previo, la organización llega a comprender el conjunto actual de actividades y de herramientas con las que afronta cada día su labor y los problemas asociados. También le permite conocer los puntos fuertes y débiles respecto a los requisitos de la norma.

Además, la realización de un diagnóstico previo y la elaboración de un posterior informe permiten conocer el punto de partida de la implantación del sistema y servir como referencia del esfuerzo y dedicación que serán precisos. Por ello, es importante que la puntuación de las respuestas refleje de forma realista la situación de la organización en relación con los principios de la gestión de la calidad y los requisitos de la norma ISO 9001.




**ISO 9001:2000, índice**

<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
4.1. Requisitos generales
4.2. Requisitos de la documentación
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>
5.1. Compromiso de la Dirección
5.2. Enfoque al cliente
5.3. Política de la Calidad
5.4. Planificación
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación
5.6. Revisión por la Dirección
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>
6.1. Provisión de recursos
6.2. Recursos humanos
6.3. Infraestructura
6.4. Ambiente de trabajo
<b>7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>
7.1. Planificación de la realización del producto
7.2. Procesos relacionados con el cliente
7.3. Diseño y desarrollo (No aplicable al sector transporte)
7.4. Compras
7.5. Producción y prestación del servicio
7.6. Control de dispositivos de seguimiento y medición
<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>
8.1. Generalidades
8.2. Seguimiento y medición
8.3. Control del producto / servicio no conforme
8.4. Análisis de datos
8.5. Mejora

Con el fin de obtener resultados fiables en este proceso, puede ser útil constituir un pequeño grupo de dirección con los responsables de las diferentes áreas o departamentos de la organización, que las respuestas a las preguntas del cuestionario de diagnóstico sean consensuadas dentro de este grupo y, por último, que todo esto se haga bajo la supervisión o participación de un consultor experto para ayudar a optimizar el tiempo dedicado al diagnóstico y para servir como referencia o árbitro en algunas valoraciones de los aspectos de funcionamiento de la organización.

Como en el capítulo anterior, el gráfico adjunto reproduce el índice de los requisitos de la Norma ISO 9001. Éste servirá de guía para la elaboración del diagnóstico. Para mantener el paralelismo con la norma, se utiliza la misma numeración. Asimismo, en cada uno de los de los subapartados se

utiliza el símbolo  y la *letra cursiva* para anunciar el correspondiente recordatorio de los requisitos de la norma.

Las cuestiones deben ser puntuadas, en función de la situación de la organización, del siguiente modo:

- **2** si el cumplimiento del requisito es razonablemente completo,

- 1 si el cumplimiento es parcial,
- 0 si el cumplimiento es totalmente nulo, y
- N si la cuestión no es aplicable a la organización.

La suma de las puntuaciones de cada subapartado debe trasladarse a una hoja resumen de resultados, como el ejemplo que se adjunta, para poder construir un histograma y comparar las puntuaciones obtenidas con las máximas posibles (situación ideal de cumplimiento de los requisitos de la norma). Esto permitirá cuantificar el diagnóstico de la situación de la organización respecto a los requisitos de la norma.

Dado que algunas de las cuestiones pueden resultar de no aplicación a una organización en particular (en cuyo caso deberán ser marcadas con una N), la puntuación del subapartado deberá obtenerse en porcentaje, dividiendo la puntuación por el número total de cuestiones aplicables a la organización, es decir:

$$\text{Puntuación subapartado (\%)} = 100 \times \text{suma puntos subapartado} / (2 \times \text{número cuestiones aplicables})$$

Resumen de los resultados del Diagnóstico Previo ISO 9001:2000		
4.1.	.....%	
4.2.1+2+3+4	.....%	
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	.....%	
5.1.	.....%	
5.2.	.....%	
5.3.	.....%	
5.4.1+2	.....%	
5.5.1+2+3	.....%	
5.6.1+2+3	.....%	
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	.....%	
6.1.	.....%	
6.2.1+2	.....%	
6.3.	.....%	
6.4.	.....%	
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	.....%	
7.1.	.....%	
7.2.1+2+3	.....%	
7.3.	.....%	
7.4.1+2+3	.....%	
7.5.1+2+3+4+5	.....%	
7.6.	.....%	
<b>7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	.....%	
8.1.	.....%	
8.2.1+2+3+4	.....%	
8.3.	.....%	
8.4.	.....%	
8.5.1+2+3	.....%	
<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	.....%	

Aunque en muchos casos guarde una estrecha relación, una puntuación global baja no presupone mala gestión, sino que ésta no resulta acorde con las exigencias de la norma ISO 9001:2000. Es preciso evitar una errónea impresión o la deducción automática de que la gestión de la organización deja mucho que desear.

El cuestionario establece la comparación entre el funcionamiento de una organización ideal para conseguir un producto o servicio plenamente satisfactorio. Por tanto, la diferencia entre la puntuación máxima y el resultado obtenido debe ser interpretada como el potencial beneficio que la implantación del SGC puede aportar a la organización.

Finalmente, del análisis de la puntuación obtenida en cada uno de los cinco apartados de la norma, podrá obtenerse el reflejo de la

posición de la organización respecto a los mismos y, por tanto, una aproximación al tiempo, al esfuerzo y a los recursos que para la organización puede representar la implantación del SGC.


## I.A11.2 CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO PREVIO

### 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD > 4.1. Requisitos generales



La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad (SGC) y mejorar continuamente su eficacia. En relación con los procesos, la organización debe:

- identificar y concretar cómo se interrelacionan los procesos necesarios para el SGC
- determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces
- asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos,
- implementar las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.


▶ Respecto a los procesos que se dan en su organización:		
1.	¿Se ha identificado los procesos necesarios para el SGC y determinado su secuencia e interacción?	
2.	¿Se ha determinado los criterios y métodos necesarios para asegurar que todo sale bien?	
3.	¿Se dispone de los recursos suficientes tanto materiales, como humanos y de información?	
4.	¿Se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos?	
5.	¿Se llevan a cabo acciones para alcanzar los objetivos establecidos y mejorar continuamente?	

### 4. Sistema de gestión de la calidad > 4.2 Requisitos de la documentación > 4.2.1. Documentación del SGC



La documentación del SGC debe incluir:

- las declaraciones documentadas de una política de la calidad y de los objetivos de la calidad
- un Manual de la calidad,
- los procedimientos documentados requeridos en la ISO 9001
- los documentos que la organización necesite para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos,
- los registros.


▶ Respecto a la documentación del SGC:		
6.	¿Está definida, documentada y aprobada por Dirección la política de calidad de la organización?	
7.	¿Se han definido objetivos de la calidad?	
8.	Los objetivos anteriores, ¿son acordes con la política de la calidad?	
9.	¿Se ha dado a conocer a todo el personal la política y objetivos de la calidad?	
10.	¿Está establecida la revisión de los objetivos y de la política de la calidad?	
11.	¿Existe un Manual de la calidad?	
12.	¿Existe una colección de procedimientos que cubra las actividades del SGC?	

### 4. Sistema de gestión de la calidad > 4.2 Requisitos de la documentación > 4.2.2. Manual de la calidad



La organización debe establecer y mantener un Manual de la calidad que incluya:

- el alcance del SGC, incluyendo detalles y la justificación de posibles exclusiones
- los procedimientos documentados establecidos para el SGC, o referencia a los mismos, y,
- una descripción de la interacción entre los procesos del SGC de la organización

▶ Respecto al Manual de la calidad:		
13.	¿Describe el alcance del SGC y sus exclusiones?	
14.	¿Se ajusta a las directrices principales de ISO 9001 en cuanto a responsabilidades de la Dirección, gestión de los recursos, prestación del servicio y la medición, análisis y mejora continua de los servicios prestados?	
15.	¿Describe los procesos que se dan en la organización y la interacción entre ellos?	
16.	¿Hace referencia a los procedimientos que se aplican en la organización?	
17.	¿Cree que el Manual es suficientemente comprensible para todo el personal de la organización y da una idea clara de la misma, de su actividad, y del sistema de gestión de la calidad de la organización?	
18.	¿Se incluye la lectura del Manual en el proceso de formación del personal?	

#### 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD > 4.2 Requisitos de la documentación > 4.2.3. Control de los documentos



Los documentos requeridos por el SGC deben controlarse. La organización debe establecer un procedimiento documentado que defina los controles de los documentos del SGC para:

- a) aprobar los documentos,
- b) revisar y actualizar los documentos,
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión de los documentos,
- d) asegurarse de que los documentos se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) asegurar la identificación y distribución de documentos de origen externo, y
- g) prevenir el uso de documentos obsoletos (caso de conservarse) mediante identificación

► Respecto al control de los documentos:		
19.	¿Se han identificado los responsables de aprobar, revisar y actualizar la documentación del SGC?	
20.	¿Quedan claros los cambios ocurridos en los documentos y su estado de edición o revisión?	
21.	¿Se ha distribuido la documentación al personal encargado de su aplicación? ¿Existe un listado?	
22.	¿Se controla la documentación de origen externo (circulares, asociaciones, administración, etc.)?	
23.	¿Se conserva una copia de los distintos documentos del SGC legible y fácilmente identificable?	
24.	¿Existe una metodología para prevenir el uso de documentación obsoleta?	

#### 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD > 4.2 Requisitos de la documentación > 4.2.4. Control de los registros



Los registros se consideran un tipo especial de documento y deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad de las actividades realizadas o resultados obtenidos con los requisitos así como de la operación eficaz del SGC. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para:

- a) la identificación,
- b) el almacenamiento,
- c) la protección,
- d) la recuperación,
- e) el tiempo de retención, y
- f) la disposición de los registros.

► Respecto al control de los registros:		
25.	¿Se han identificado cuáles son los registros del SGC de la organización?	
26.	¿Se identifican, almacenan y protegen los registros importantes?	
27.	¿Se ha identificado el tiempo de retención y su disposición final?	
28.	¿Se dispone de un procedimiento documentado para el control de dichos registros?	
29.	¿Se realizan copias de seguridad de los datos informáticos?	
30.	¿Se ha instalado un antivirus en el sistema informático?	

#### 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN > 5.1. Compromiso de la Dirección



La Dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora continua de su eficacia,

- a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b) estableciendo la política de la calidad,
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) llevando a cabo las revisiones por la Dirección, y
- e) asegurando la disponibilidad de recursos.

► Respecto al compromiso de la Dirección:		
31.	¿Se ha informado a los empleados y colaboradores de su papel dentro del SGC?	
32.	¿Se le ha informado a cada empleado/colaborador de los efectos de la implantación del SGC en su puesto de trabajo?	

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN > 5.2. Enfoque al cliente



La Dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente han sido entendidos y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

▶ Respecto al enfoque al cliente:		
33.	¿Se ha hecho un análisis de los clientes de la organización y se han agrupado en diferentes categorías?	
34.	¿Se han definido las necesidades y expectativas generales de los clientes?	
35.	¿Se ha realizado una especificación del servicio acorde con las necesidades y expectativas de los clientes?	

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN > 5.3. Política de la calidad



La Dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) es adecuada al propósito de la organización,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

▶ Respecto a la política de calidad:		
36.	¿Existe una política de la calidad, recogida en algún documento y aprobada por la Dirección?	
37.	¿Se ha distribuido y explicado al personal la política de la calidad?	
38.	De su lectura, ¿pueden extraerse o derivarse fácilmente objetivos de calidad?	
39.	¿Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejora de eficacia del sistema de la calidad?	
40.	¿Se ha previsto su revisión?	

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN > 5.4. Planificación > 5.4.1. Objetivos de la calidad



La Dirección debe asegurarse de que:

- a) los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del servicio, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización, y
- b) los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de la calidad.

▶ Respecto a los objetivos de la calidad:		
41.	¿Están definidos los objetivos de la calidad?	
42.	¿Están cuantificados dichos objetivos y, por tanto, son medibles?	
43.	¿Son representativos de las características del servicio?	
44.	Las metas fijadas para dichos objetivos ¿son "a priori" alcanzables?	
45.	¿Se han comunicado a los empleados y colaboradores dichos objetivos?	
46.	¿Se les ha explicado cómo alcanzar dichos objetivos?	
47.	¿Se realiza una revisión periódica de dichos objetivos?	

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN > 5.4. Planificación > 5.4.2. Planificación del SGC



La Dirección debe asegurarse de que:

- a) la planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir los requisitos generales del SGC, así como los objetivos de la calidad, y
- b) se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en éste.

▶ Respecto a la planificación del SGC:		
48.	Los objetivos de calidad, ¿son coherentes con la política de calidad?	
49.	¿Se identifican, planifican y documentan los recursos necesarios para alcanzar los objetivos?	

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN > 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación > 5.5.1. Responsabilidad y autoridad



La Dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

► Respecto a la responsabilidad y autoridad:		
50.	¿Existe un organigrama actualizado de la organización?	
51.	¿Están definidas por escrito las funciones y responsabilidades del personal?	
52.	¿Están claras las relaciones entre todo el personal (dependencias, canales de información y ayuda)?	
53.	¿Todo el personal conoce sus funciones y responsabilidades?	

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN > 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación > 5.5.2. Representante de la Dirección



La Dirección debe designar un miembro de la Dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC,
- b) informar a la Dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

► Respecto al representante de la Dirección:		
54.	¿Existe la figura del representante de la Dirección en materia de calidad?	
55.	¿Posee la autoridad suficiente dentro de la organización?	
56.	¿Se ha informado al personal de la existencia de dicha función y de sus responsabilidades?	
57.	¿Abarca tanto la gestión interna del SGC como las relaciones externas en materia de calidad?	

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN > 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación > 5.5.3. Comunicación interna



La Dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC.

► Respecto a la comunicación interna:		
58.	¿Dispone la organización de medios de comunicación internos (tablón de anuncios, reuniones, etc.)?	
59.	Dichos medios, ¿se utilizan para comunicar información relativa a la calidad y al SGC?	
60.	¿Son efectivos? Es decir, ¿el personal conoce los niveles de calidad proporcionados por la organización (información relativa a reclamaciones, satisfacción de clientes, etc.)?	

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN > 5.6. Revisión por la Dirección > 5.6.1. Generalidades



La Dirección debe, a intervalos planificados, revisar el SGC de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

► Respecto a las generalidades:		
61.	¿Está establecida la revisión del SGC?	
62.	¿Se ha fijado una periodicidad para estas revisiones?	



## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN > 5.6. Revisión por la Dirección > 5.6.2. Información para la revisión



La información de entrada para la revisión por la Dirección debe incluir

- a) resultados de auditorías,
- b) retroalimentación del cliente,
- c) desempeño de los procesos y conformidad del producto/servicio,
- d) estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección realizadas con anterioridad,
- f) cambios que podrían afectar al SGC, y
- g) recomendaciones para la mejora.

▶ Respecto a la información para la revisión:		
63.	En el caso de que se realicen revisiones del sistema, ¿se tiene en cuenta la información apropiada?	

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN > 5.6. Revisión por la Dirección > 5.6.3. Resultados de la revisión



Deben mantenerse los registros de las revisiones por la Dirección. Los resultados de la revisión por la Dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos;
- b) la mejora del producto/servicio en relación con los requisitos del cliente, y
- c) las necesidades de recursos.

▶ Respecto a los resultados de la revisión:		
64.	Como resultado de la revisión, ¿se han extraído conclusiones y tomado acciones de mejora relativas, por ejemplo, al SGC, los procesos de la organización, recursos, etc.?	
65.	Los resultados de la revisión del sistema, ¿se han plasmado en un documento suficientemente extenso, incluidas las acciones de mejora?	
66.	¿Se ha distribuido este documento, como mínimo, entre los responsables de departamento?	

## 6. GESTIÓN DE RECURSOS > 6.1. Provisión de recursos



La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

▶ Respecto a la provisión de recursos:		
67.	¿Dispone la organización, en general, de los medios adecuados (máquinas, instalaciones, documentos, etc.) para realizar y controlar su actividad?	
68.	¿Posee la organización un plan de inversiones o de adquisición de medios acorde con sus objetivos?	

## 6. GESTIÓN DE RECURSOS > 6.2. Recursos humanos > 6.2.1. Generalidades



El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto/servicio debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

▶ Respecto a los recursos humanos:		
69.	¿Existe una política de recursos humanos en la organización?	
70.	¿Poseen los empleados la cualificación óptima para el desempeño de sus funciones?	

## 6. GESTIÓN DE RECURSOS > 6.2. Recursos humanos > 6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación



La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio,
- b) proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades,
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

▶ Respecto a la competencia, toma de conciencia y formación:		
71.	¿Se ha valorado la competencia del personal y dejado constancia de ello por escrito?	
72.	¿Se utilizan las descripciones de puesto de trabajo para detectar las necesidades de formación?	
73.	¿Se realiza una formación inicial, por mínima que sea, cuando se incorpora personal nuevo?	
74.	¿Existe un plan de formación global, o bien a escala individual, que satisfaga las necesidades de formación continua del personal?	
75.	¿Se evalúa la eficacia de la formación recibida por el personal?	
76.	¿Se ha informado al personal de su papel en el logro de la calidad y de la importancia de su trabajo en dicho fin?	
77.	¿Se guardan registros de todas las actividades anteriores relativas a la formación?	

## 6. GESTIÓN DE RECURSOS > 6.3. Infraestructura



La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto/servicio. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y
- c) servicios de apoyo (tales como transporte o comunicación).

▶ Respecto a la infraestructura:		
78.	¿Posee la organización un plan de inversiones anual o bianual en el que se incluyan, entre otros, la renovación de vehículos, la remodelación o ampliación de instalaciones (tanto oficinas como almacenes), la sustitución total o parcial del sistema informático y de sus programas, la sustitución total o parcial del sistema de telefonía?	
79.	¿Se realiza el mantenimiento adecuado de la infraestructura, bien con medios propios o contratados?	

## 6. GESTIÓN DE RECURSOS > 6.4. Ambiente de trabajo



La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto/servicio.

▶ Respecto al ambiente de trabajo:		
80.	¿Dispone la organización de un sistema de prevención de riesgos laborales y de seguridad?	
81.	Los puestos de trabajo, ¿son apropiados y ergonómicos?	
82.	¿Se dispone de las suficientes instalaciones para el personal (lavabos, comedores, vestuarios, etc.) y están acondicionadas del modo adecuado?	
83.	Las condiciones de higiene, limpieza general y contaminación, ¿son adecuadas para el desarrollo de la actividad?	
84.	¿Impera la cordialidad y compañerismo en las relaciones entre empleados?	
85.	¿Se realizan actividades lúdicas extralaborales?	
86.	Las metodologías de trabajo, ¿son suficientemente creativas y participativas?	

## 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO > 7.1. Planificación de la prestación del servicio



La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la prestación del servicio. Esta planificación debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC y, cuando sea apropiado, la organización debe concretar:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio;
- b) la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio;
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el servicio así como los criterios para la aceptación del mismo;
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de prestación y el servicio resultante cumplen los requisitos.

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

▶ Respecto a la planificación de la prestación del servicio:		
87.	¿Se han definido los procesos y recursos que entrarán en juego a la hora de prestar los servicios?	
88.	¿Se han previsto y se llevan a cabo los controles necesarios para asegurar que el servicio se presta según lo planeado?	
89.	Los controles realizados sobre el servicio, ¿tienen en cuenta la especificación de éste, como criterio de aceptación y, por tanto, de declaración de servicio conforme o no conforme?	
90.	¿Se dispone de objetivos de calidad?	
91.	Al margen de la definición de objetivos de calidad, ¿se dispone de otros indicadores que evidencien el buen o mal funcionamiento del servicio?	
92.	¿Se dispone de registros suficientes para probar, en su caso, que el servicio se ha prestado correctamente?	

## 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO > 7.2. Procesos relacionados con el cliente > 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio



La organización debe determinar:

- a) los requisitos especificados por el cliente, hasta la total finalización del servicio
- b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para la adecuada prestación del servicio,
- c) los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio, y
- d) cualquier requisito adicional determinado por la propia organización.

▶ Respecto a la determinación de los requisitos relacionados con el servicio:		
93.	¿Se dispone de una especificación para el servicio o los servicios que ofrece la organización?	
94.	¿Se han tenido en cuenta las disposiciones legales y reglamentarias que afectan a la actividad a la hora de describir la especificación del servicio?	
95.	¿Se ha considerado la incorporación de requisitos adicionales por parte de la organización?	

## 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO > 7.2. Procesos relacionados con el cliente > 7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio




Antes de comprometerse a proporcionar un servicio al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos), la organización debe revisar los requisitos relacionados con el servicio y debe asegurarse de que:

- a) están definidos los requisitos del servicio
- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del servicio, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.


▶ Respecto a la determinación de los requisitos relacionados con el servicio:		
96.	¿Se ha establecido la oferta escrita como método principal de comunicación de las características del servicio a prestar y del precio asociado?	
97.	¿Existen responsables para la gestión (emisión, revisión y aprobación) de las ofertas y contratos?	
98.	¿Está normalizado el contenido y formato de las ofertas realizadas?	
99.	¿Se han definido las vías por las que puede entrar un pedido?	
100.	¿Se ha definido quién es el responsable/s de revisar el pedido y proceder a su confirmación?	
101.	En la fase de oferta, o con un pedido en la mano, ¿se analiza la capacidad de la organización para cumplir con los requisitos del cliente?	
102.	¿Reflejan los cambios habidos sobre la oferta o el pedido las mismas personas que gestionaron la oferta o pedido inicial?	
103.	¿Se registran todos los acuerdos comerciales con clientes?, Es decir, ¿se puede encontrar la oferta o pedido de los servicios realizados?	

## 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO > 7.2. Procesos relacionados con el cliente > 7.2.3. Comunicación con el cliente



La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a

- a) la información sobre el servicio,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

▶ Respecto a la comunicación con el cliente:		
104.	¿Se ha definido quién es el responsable/s de contactar con el cliente según la información que solicite?	
105.	¿Se dispone de medios suficiente para atender la información que piden por los clientes?	
106.	¿Se tiene claro de lo que se puede informar al cliente y de lo que no?	
107.	Las comunicaciones relevantes con el cliente, ¿se utilizan para mejorar la calidad del servicio?	


## 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO > 7.3. Diseño y desarrollo

Este requisito de la norma ISO 9001:2000, en general, no tiene incidencia en las organizaciones de transporte de mercancías, puesto que no realizan diseño, sino planificación de sus servicios.

## 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO > 7.4. Compras > 7.4.1. Proceso de compras



La organización debe asegurarse de que el producto/servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados. La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos/servicios de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la reevaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.


▶ Respecto al proceso de compras:		
108.	¿Existe un circuito claro para la prestación de compras, tanto de materiales como de servicios?	
109.	¿Está organizada la gestión de las compras (departamentos, responsables, autorizaciones, etc.)?	
110.	¿Existe un registro que relacione a los proveedores con los materiales o los servicios comprados frecuentemente ('listado de proveedores')?	
111.	¿Existe un responsable para la evaluación de proveedores/subcontratistas?	
112.	¿Están definidos el modo y criterios para aprobar y, posteriormente, evaluar regularmente a los proveedores?	
113.	¿Se mantienen reuniones con los proveedores para comentar su nivel de servicio?	
114.	¿Existen registros que demuestren la evaluación de proveedores?	

## 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO > 7.4. Compras > 7.4.2. Información de las compras



La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor. La información de las compras debe describir el producto/servicio a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado


- a) requisitos para la aprobación del servicio, procedimientos, procesos y equipos,
- b) requisitos para la calificación del personal, y
- c) requisitos del SGC.

▶ Respecto a la información de las compras:		
115.	¿Se realizan las compras de materiales o servicios por fax?	
116.	Las peticiones de compra, ¿se revisan y aprueban, antes de su envío, por algún responsable?	
117.	Los documentos de compra, ¿contienen la información suficiente y precisa para asegurar que el servicio o servicio comprado cumplirá con los requisitos especificados?	

## 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO > 7.4. Compras > 7.4.3. Verificación de los productos/servicios comprados



La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto/servicio comprado cumple los requisitos de compra especificados.

▶ Respecto a la verificación de los productos/servicios comprados:		
118.	¿Están definidas y establecidas las especificaciones de los servicios o materiales a comprar?	
119.	¿Están definidos y establecidos controles en la recepción de los materiales o durante la prestación del servicio subcontratado?	

## 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO > 7.5. Producción y prestación del servicio > 7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio



La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable,

- a) la disponibilidad de información que describa las características del servicio,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) el uso del equipo apropiado,
- d) la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

▶ Respecto al control de la producción y de la prestación del servicio:		
120.	¿Está sistematizada la recogida y revisión del pedido?	
121.	¿Se dispone de una sistemática para la asignación del conductor y/o vehículo que hará el servicio?	
122.	¿Se dispone de instrucciones de trabajo que describan las actividades críticas que influyen en la calidad final del servicio (carga, descarga, emergencias, inicio jornada, conducta, etc.)?	
123.	¿Se realizan y documentan las tareas de mantenimiento preventivo de todos los vehículos y de los diferentes tipos de remolques que pueden llevar?	
124.	¿Se han definido indicadores de prestación del servicio que permitan asegurar que se cumplen, por ejemplo, los plazos de entrega de mercancía prometidos al cliente?	
125.	¿Se cuantifican y controlan estos parámetros?	
126.	¿Se adecuan las instalaciones y parque de vehículos al tipo y cantidad de servicios solicitados por los clientes?	
127.	¿Se dispone de equipos de seguimiento que permitan conocer la posición de cada uno de los vehículos en ruta?	
128.	¿Existe un 'planning' de cargas de trabajo por vehículo?, es decir, ¿conoce la organización, en cada momento, su capacidad de prestar el servicio con recursos propios?	
129.	Para los casos en que el transporte de mercancías puede considerarse especial, ¿se dispone de equipos adecuados y del personal cualificado?	
130.	¿Existe una descripción del servicio que permita distinguir entre el servicio conforme y el que no lo es?	

## 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO > 7.5. Producción y prestación del servicio > 7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio



La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los servicios resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el servicio esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio. La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

Este requisito de la norma ISO 9001 no tiene una correspondencia aplicable en el transporte de mercancías.

## 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO > 7.5. Producción y prestación del servicio > 7.5.3. Identificación y trazabilidad




La organización debe identificar el estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición. Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del servicio.

▶ Respecto a la identificación y trazabilidad:		
131.	¿Se identifican cada uno de los servicios con algún código o número que le permita distinguirse de los demás?	
132.	La organización, ¿es capaz de reconstruir, mediante este código o número, el historial de un servicio que se prestó hace meses?	

## 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO > 7.5. Producción y prestación del servicio > 7.5.4. Propiedad del cliente




La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes propiedad del cliente suministrados para su utilización, custodia o para ser el objeto del servicio. Cualquier bien propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que, de algún otro modo, se considere inadecuado para su uso, debe ser registrado y comunicado al cliente.

▶ Respetto a la propiedad del cliente:		
133.	¿Se informa sistemáticamente y con prontitud al cliente de daños o de pérdidas en las mercancías?	
134.	¿Se utilizan procedimientos o instrucciones documentadas para asegurar que las mercancías se manipulan, almacenan, conservan y recogen/entregan correctamente?	
135.	¿Están definidas las operaciones de las que se encargará el transportista en la carga y descarga de mercancía y aquellas de las que se ocupará el cliente?	
136.	¿Se dispone de un seguro para la mercancía transportada?	

## 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO > 7.5. Producción y prestación del servicio > 7.5.5. Preservación del producto



La organización debe preservar la conformidad del producto (y de las partes constitutivas del mismo) durante los procesos internos, incluidas la identificación, la manipulación, el embalaje, el almacenamiento y la protección, hasta la entrega en el destino previsto.

▶ Respetto a la preservación del producto:		
137.	Toda la mercancía que circula por la organización de transportes, ¿está debidamente identificada?	
138.	¿Se dispone de unas pautas generales de manipulación de mercancía, tanto en las operaciones de carga y descarga como en los traslados internos dentro del almacén?	
139.	¿Está establecida una sistemática para la recepción de mercancía que incluya las verificaciones e inspecciones mínimas para detectar mercancía errónea o deteriorada, etc.?	
140.	¿Existe una sistemática para el acondicionamiento de mercancía en el almacén (etiquetado, agrupaciones, etc.)?	
141.	¿Están establecidos controles periódicos en el almacenamiento de mercancía (orden, limpieza, control de cantidades -stock- y estado de la mercancía)?	
142.	¿Está previsto el modo de actuar ante no conformidades en el almacenamiento de mercancía?	
143.	¿Está descrito el modo de actuar ante accidentes o emergencias en el almacén?	
144.	¿Están identificadas las mercancías que requieren una conservación especial?	
145.	¿Están previstos métodos para la conservación de mercancía para prevenir daños o deterioros?	

## 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO > 7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición



La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar (y con qué dispositivos) para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados, y debe establecer los procesos para asegurarse de que el seguimiento y la medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos al efecto.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a) calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación;
- b) ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- c) identificarse para poder determinar el estado de calibración;
- d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto/servicio afectado. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación.

Debe confirmarse 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 especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

▶ Respecto al control de los dispositivos de seguimiento y medición:		
146.	¿Se dispone de un listado con todos los elementos de medición de la organización?	
147.	¿Está establecido por la organización el alcance y la frecuencia de dichas revisiones?, es decir, ¿existe un programa de calibración?	
148.	¿Existe una sistemática para distinguir el equipo que está calibrado del que no lo está?	
149.	¿Se conservan registros de las calibraciones que evidencien dicho control?	

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA > 8.1. Generalidades



La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para

- a) demostrar la conformidad del servicio,
- b) asegurarse de la conformidad del SGC, y
- c) mejorar continuamente la eficacia del SGC.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables (incluyendo las técnicas estadísticas) y el alcance de su utilización.

▶ Respecto a las generalidades de medición, análisis y mejora:		
150.	¿Se encuentran planificadas las actividades de medición, análisis y mejora que se realizan?	
151.	¿Se aplican técnicas que permitan extraer conclusiones rápidas de una serie de datos?	

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA > 8.2. Seguimiento y medición > 8.2.1. Satisfacción del cliente



Como una de las medidas del desempeño del SGC, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos más acordes con su operativa para obtener y utilizar dicha información.

▶ Respecto a la satisfacción del cliente:		
152.	¿Se ha definido la sistemática para conocer la opinión del cliente a intervalos regulares (entrevistas personales, telefónicas, encuestas)?	
153.	¿Se han definido indicadores que reflejen la satisfacción / insatisfacción del cliente?	
154.	¿Se ha valorado la importancia económica de cada cliente en relación con la facturación global de la organización?	
155.	¿Se ha documentado la información referente a la satisfacción / insatisfacción del cliente?	
156.	¿Se hace un seguimiento de la información referente a la satisfacción / insatisfacción del cliente?	
157.	Como consecuencia del análisis de la información anterior, ¿se emprenden acciones de mejora?	
158.	¿Se ha informado a los empleados de la importancia de la satisfacción del cliente como estrategia comercial y de fidelidad del cliente?	



## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA > 8.2. Seguimiento y medición > 8.2.2. Auditoría interna



A intervalos planificados, la organización debe llevar a cabo auditorías internas para determinar si el SGC:


a) es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la ISO 9001 y con los requisitos del SGC establecidos por la organización, y

b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la prestación de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la prestación de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros.


La Dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

▶ Respecto a la auditoría interna:		
159.	¿Se realizan auditorías internas que abarquen a todo el SGC?	
160.	¿Existe un plan o una programación de auditorías internas?	
161.	¿Existe un procedimiento documentado para la prestación de las auditorías internas?	
162.	¿Está previsto que las auditorías las realice personal independiente del área a auditar o personal de organizaciones externas?	
163.	¿Existen registros de los resultados de las auditorías internas?	
164.	¿Se informa a los responsables de departamento, área o sección, de los resultados de la auditoría?	
165.	¿Se emprenden acciones correctoras como respuesta a las no conformidades encontradas en la auditoría?	
166.	¿Se hace un seguimiento de las acciones correctoras derivadas de la auditoría para verificar su implantación y eficacia?	
167.	Los informes o actas de auditoría, ¿son utilizados en la revisión del SGC por Dirección?	
168.	¿Están definidos los requisitos que deben cumplir los auditores internos?	

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA > 8.2. Seguimiento y medición > 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos



La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y, cuando sea aplicable, la medición de los procesos del SGC. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del servicio.

▶ Respecto al seguimiento y medición de los procesos:		
169.	¿Se realizan inspecciones durante el proceso de prestación del servicio?	
170.	¿Existen documentos que indiquen qué, cuándo, cómo y con qué criterios se hace la inspección?	
171.	¿Se aplican técnicas estadísticas para verificar la capacidad de los procesos?	

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA > 8.2. Seguimiento y medición > 8.2.4. Seguimiento y medición del servicio



En las etapas apropiadas de prestación del servicio, la organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autorizan la liberación del producto o la finalización del servicio.

La liberación del producto y la conclusión del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

▶ Respecto al seguimiento y medición del servicio:		
172.	¿Se realizan controles o inspecciones en la recepción, recogida o carga de mercancía?	
173.	¿Se realizan controles o inspecciones durante el traslado de la mercancía?	
174.	¿Se realizan controles o inspecciones en la entrega o descarga de la mercancía?	
175.	¿Queda constancia de dichas inspecciones? es decir, ¿se utilizan marcas, sellos, etiquetas, registros?	
176.	¿Se lleva una estadística de incidencias o problemas en cualquiera de los controles anteriores?	
177.	¿Se han asignado responsabilidades para la prestación de los diversos controles?	
178.	Las personas implicadas en el control, ¿son suficientes y están preparados para esta función?	
189.	¿Existe una sistemática de actuación ante problemas en la recepción o recogida?	
180.	¿Existe una sistemática de actuación ante problemas durante el traslado de la mercancía?	
181.	¿Existe una sistemática de actuación ante problemas en la entrega o descarga?	
182.	Si la recepción o recogida es defectuosa, ¿se identifica y separa la mercancía no conforme?	
183.	Las comunicaciones obligadas con la base, ¿permiten conocer el estado del servicio y, en consecuencia, prever retrasos en la entrega?	
184.	¿Se verifica la estiba de mercancía antes de salir y su estado durante los trayectos largos?	
185.	¿Se han establecido actividades de autocontrol a realizar por el conductor, tales como controles de temperatura, presión ruedas, consumo combustible, etc. durante el trayecto?	
186.	¿Existe una sistemática de actuación ante problemas en ruta (instrucciones o manual de conductor)?	

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA > 8.3. Control del servicio no conforme



Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.

La organización debe tratar las no conformidades en la prestación del servicio mediante una o más de las siguientes maneras:

a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;

b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;

Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando se detecta una no conformidad (incumplimiento de algún requisito) en la prestación de un servicio, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

▶ Respecto al control del servicio no conforme:		
187.	¿Está definido el catálogo de incidencias / reclamaciones con respecto al servicio de transporte o almacenaje que presta la organización?, es decir, ¿está definido lo que es un servicio no conforme?	
188.	¿Existe un procedimiento para asegurar que los servicios no conformes se tratan adecuadamente?	
189.	Ante una no conformidad ¿queda constancia escrita del problema surgido y de la solución aplicada?	
190.	¿Están definidas las responsabilidades de cara a tomar decisiones ante los servicios no conformes?	

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA > 8.4. Análisis de datos



La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre

- a) la satisfacción del cliente,
- b) la conformidad con los requisitos del servicio,
- c) las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas,
- d) los proveedores.

▶ Respecto al análisis de datos:		
191.	¿Se analizan por la organización los datos generados en las actividades de medición y seguimiento?	
192.	¿Son suficientes y aportan una visión completa del funcionamiento de la organización?	
193.	¿Se han valorado fuentes de información externas para comparar?	

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA > 8.5. Mejora > 8.5.1. Mejora continua



La organización debe mejorar continuamente la eficacia del SGC 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.

▶ Respecto a la mejora continua:		
194.	¿Está prevista y han sido planificadas actividades de mejora continua?	
195.	En dichas actividades de mejora continua, ¿se examina toda la información relevante disponible?	
196.	¿Existe documentación de la sistemática de la mejora continua y de los avances logrados?	

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA > 8.5. Mejora > 8.5.2. Acción correctiva



La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- b) determinar las causas de las no conformidades,
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas,
- f) revisar las acciones correctivas tomadas.

▶ Respecto a la acción correctiva:		
197.	¿Se toman acciones encaminadas a la solución definitiva del problema, cuando éste es repetitivo o grave?	
198.	¿Existe un procedimiento que regule dicha actividad?	
199.	¿Se encuentran registros de acciones correctivas donde, aparte de la descripción del problema de fondo y de las medidas puestas en práctica, se haga un seguimiento de las mismas?	


## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA > 8.5. Mejora > 8.5.3. Acción preventiva



La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- e) revisar las acciones preventivas tomadas.

▶ Respecto a la acción preventiva:		
200.	¿Se toman acciones encaminadas a la prevención de problemas potenciales?	
201.	¿Existe un procedimiento que regule dicha actividad?	
202.	¿Se encuentran registros de acciones preventivas donde, aparte de la descripción del problema de fondo y de las medidas puestas en práctica, se haga un seguimiento de las mismas?	