



CÁMARA DE COMERCIO  
DE VILLAVICENCIO  
"Comercio y Equidad"

CÁMARA DE COMERCIO DE VILLAVICENCIO

LISTA DE CHEQUEO-DIAGNÒSTICO AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Numeral de la Norma	Afirmación	Consecutivo de la Pregunta	Preguntas	No hay evidencia	Existe la Doc. Pero no se cumple	Existe la Doc. Se cumple pero es estable	Existe Doc. Se cumple y supera los objetivos	Desempeño de "mejor en su clase"
				1	2	3	4	5
4	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>							
4.1	COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	1	Existe un Análisis DOFA			x		
		2	¿Cómo controla la organización y revisa la información acerca de estos problemas externos e internos ?	x				
		3	¿Los resultados del análisis DOFA han sido considerados como insumos para la definición del alcance y la identificación de riesgos y oportunidades ?		x			
4.2	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	4	Se <b>han determinado</b> las partes Interesadas de la Organización <b>relevantes para el SGC</b>	x				
		5	Se <b>han determinado</b> las expectativas de las partes Interesadas	x				
		6	Controla la organización y revisa la información de las partes interesadas y los requisitos pertinentes	x				
4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	7	Se conoce que tipos de servicios o productos estan cubiertos por la Organización			x		
		8	Se determina los requisitos no aplicables en el alcance del SGC de la Organización	x				
4.4	SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	9	Estan determinadas las entradas y salidas de cada proceso			x		
		10	Esta determinada la secuencia <b>e interacción</b> de los procesos			x		
		11	Esta determinada los metodos <b>(medición, indicadores)</b> de cada proceso			x		
		12	Esta determinado el responsable de cada proceso			x		
		13	Esta determinado los recursos <b>necesarios</b> para cada proceso			x		
		14	Esta determinado los riesgos <b>y oportunidades</b> de cada proceso			x		
		15	La organización mantiene la información documentada en la medida necesaria para apoyar el funcionamiento de los procesos			x		
5	<b>LIDERAZGO</b>							
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO							

Numeral de la Norma	Afirmación	Consecutivo de la Pregunta	Preguntas	No hay evidencia	Existe la Doc. Pero no se cumple	Existe la Doc. Se cumple pero es estable	Existe Doc. Se cumple y supera los objetivos	Desempeño de "mejor en su clase"	
				1	2	3	4	5	
5.1.1	GENERALIDADES	16	La Alta Dirección determina políticas y objetivos de calidad			x			
		17	Promueve la Alta Dirección el enfoque basado en procesos			x			
		18	Dirige recursos necesarios para el SIG			x			
		19	¿La Alta Dirección toma un papel activo y de liderazgo y entiende su deber en relación con el SGC y están participando en la promoción y apoyo a la gestión eficaz de la calidad?			x			
		20	Toma la A.D la responsabilidad de la eficacia del SGC			x			
5.1.2	ENFOQUE AL CLIENTE	21	La Alta Dirección esta enfocada hacia los requisitos del cliente			x			
5.2	POLÍTICA								
5.2.1	ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA LA CALIDAD	22	Esta establecida una Política de Calidad			x			
5.2.2	COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	23	Se comunica esta política de Calidad a los empleados de la Organización			x			
		24	Es la política de calidad compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización ?			x			
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	25	Es comunicada a la Alta Dirección el desempeño del SIG y sobre oportunidades de mejora			x			
6	<b>PLANIFICACIÓN</b>								
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES								
6.1.1	DETERMINACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.	26	Están determinados los riesgos y oportunidades que afectan a la organización.			x			
6.1.2	PLANIFICACIÓN DE RIESGOS	27	Están determinados los planes de acción para abordar los riesgos y oportunidades			x			
		28	¿Ha considerado la organización los problemas externos e internos y los requisitos de las partes interesadas al determinar los riesgos y las oportunidades?			x			
		29	¿Cómo ha integrado la organización y puesto en práctica las acciones para riesgos y oportunidades en sus procesos del SGC?			x			
		30	¿Cómo se evalúa la eficacia de estas acciones?			x			
6.2	OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS								

Numeral de la Norma	Afirmación	Consecutivo de la Pregunta	Preguntas	No hay evidencia	Existe la Doc. Pero no se cumple	Existe la Doc. Se cumple pero es estable	Existe Doc. Se cumple y supera los objetivos	Desempeño de "mejor en su clase"
				1	2	3	4	5
6.2.1	OBJETIVOS DE CALIDAD PARA LAS FUNCIONES	31	Cada nivel de la Organización tiene establecido y documentado objetivos de calidad			x		
		32	¿Son los objetivos de calidad compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización ?			x		
6.2.2	PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD	33	Se estipula que recursos se destinaran para los objetivos de Calidad de cada nivel dentro de la Organización			x		
		34	Se estipula quien será el responsable de los objetivos de Calidad de cada nivel dentro de la Organización			x		
		35	Se estipula como se evaluarán los resultados de los objetivos de Calidad de cada nivel dentro de la Organización			x		
		36	¿Son los objetivos de calidad comunicados y actualizados pertinentemente?			x		
6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	37	¿Cuando la organización determina la necesidad de un cambio en el sistema de gestión de la calidad, es el cambio llevado a cabo de una manera planificada y sistemática?			x		
		38	Se considera el proposito de los cambios y sus consecuencias			x		
		39	Se considera la Integridad del SGC			x		
		40	Para los cambios se tiene en cuenta la disponibilidad de recursos			x		
		41	Para los cambios se tiene en cuenta la reasignacion de responsabilidades			x		
7	<b>APOYO</b>							
7.1	<b>RECURSOS</b>							
7.1.1	<b>GENERALIDADES</b>							
7.1.2	PERSONAS	42	Se establece los perfiles de cargo necesarios para todos los procesos de la Organización.			x		
		43	Se realizan capacitaciones y formacion para los trabajadores de la Organización			x		
7.1.3	INFRAESTRUCTURA	44	Se determina la infraestructura fisica como edificios y terrenos para el desarrollo de la actividad ecoómica de la Organización			x		
7.1.4	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	45	Tiene la Organización Un ambiente adecuado en factores como temperatura, iluminacion, reducción del estrés, ambiente tranquilo y libre de conflictos.			x		
7.1.6	CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	46	La Organización determina y mantiene los conocimientos necesarios para hacer frente a las necesidades cambiantes y tendencias y para el funcionamiento de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios?			x		
7.2	COMPETENCIA	47	Se determina las competencias necesarias para el personal			x		
7.3	TOMA DE CONCIENCIA	48	Se asegura que el personal tomen conciencia de su contribucion a la eficacia del SIG			x		
7.4	COMUNICACIÓN	49	Considera la Organización las comunicaciones pertinentes al SGC			x		

Numeral de la Norma	Afirmación	Consecutivo de la Pregunta	Preguntas	No hay evidencia	Existe la Doc. Pero no se cumple	Existe la Doc. Se cumple pero es estable	Existe Doc. Se cumple y supera los objetivos	Desempeño de "mejor en su clase"
				1	2	3	4	5
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA							
7.5.2	CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	50	Los documentos tienen la identificación correspondiente (Titulo, fecha, número de referencia, formato)			x		
7.5.3	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	51	La información esta disponible cuando se necesita			x		
		52	La información esta almacenada y preservada correctamente			x		
8	<b>OPERACIÓN</b>							
8.1	PLANEACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	53	¿La Organización planifica, implementa y controla procesos para cumplir los requisitos, la conformidad de los productos , y la adopción de medidas para mitigar los efectos adversos, si es necesario?			x		
8.2	<b>REQUISITOS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>							
8.2.1	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	54	Se comunica a los clientes información relativa sobre los productos y/o servicios.			x		
		55	Se obtiene retroalimentación de los clientes sobre los productos y/o servicios			x		
8.2.2	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA PRODUCTOS O SERVICIOS	56	Se determinan los requisitos legales y los considerados por la Organización Para sus productos y servicios prestados.			x		
8.2.3	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS O SERVICIOS	57	Se asegura la Organización que tiene la capacidad de cumplir con los requisitos para sus Bienes y Servicios.			x		
8.3	<b>DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>							
8.3.2	PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO	58	Se determinan las etapas, la duración, los recursos y responsables para el diseño de los Bienes y Servicios de la Organización			N.A		
8.3.3	ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO	59	Se determinan los insumos (info, materiales y demas) que se necesitan para el diseño de los Bienes y Servicios de la Organización			N.A		
8.3.4	CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO	60	Se realizan actividades de verificación para evaluar los resultados del diseño de los Bienes y Servicios de la Organización			N.A		
8.3.5	SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	61	Se verifica que las salidas de ese proceso son las adecuadas para los procesos posteriores			N.A		
8.3.6	CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	62	Se conserva información documentada sobre los cambios hecho al desarrollo de Bienes y Servicios de la Organización			N.A		
8.4	<b>CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>							

Numeral de la Norma	Afirmación	Consecutivo de la Pregunta	Preguntas	No hay evidencia	Existe la Doc. Pero no se cumple	Existe la Doc. Se cumple pero es estable	Existe Doc. Se cumple y supera los objetivos	Desempeño de "mejor en su clase"
				1	2	3	4	5
8.4.1	CONTROL PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	63	Se comunica a los proveedores los requisitos de la entidad para los procesos, Bienes y Servicios a proporcionar;			x		
		64	Se comunica a los proveedores la aprobación de sus metodos, procesos y equipos			x		
8.4.2	TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL	65	Se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes?			x		
8.4.3	INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS	66	La Organización establece y aplica criterios para la evaluación, selección, monitoreo del desempeño y reevaluación de los proveedores externos en función de su capacidad para proporcionar productos o procesos y servicios de acuerdo a los requerimientos especificados			x		
		67	¿Se conserva información documentada de los resultados de las evaluaciones, monitoreo del desempeño y reevaluaciones de proveedores externos?			x		
<b>8.5</b>	<b>PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>							
8.5.1	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO	68	Existe una ficha de caracterización donde se describa todo lo referente a los Servicios prestados por la Organización			x		
8.5.2	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	69	Se identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de la prestación de los servicios prestados por la Organización			x		
8.5.3	PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS	70	Protege y salvaguarda la propiedad de los clientes y proveedores suministrada para su utilización dentro de un servicio.			x		
8.5.4	PRESERVACIÓN	71	Preserva las salidas durante la prestación de sus servicios (manipulación, conservación de documentos)			x		
8.5.5	ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA	72	Al entregar los servicios suministrados por la Organización Estos cumplen con los requisitos legales, del cliente y la vida útil prevista de los mismos.			x		
8.5.6	CONTROL DE CAMBIOS	73	Se conserva información documentada sobre los cambios hechos a la forma de prestar los bienes y servicios de la organización			x		
		74	¿La organización revisa y controla los cambios de producción o de prestación de servicios en la medida necesaria para garantizar la conformidad continua con los requisitos especificados?			x		
<b>8.6</b>	<b>LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	75	La organización conserva información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.			x		

Numeral de la Norma	Afirmación	Consecutivo de la Pregunta	Preguntas	No hay evidencia	Existe la Doc. Pero no se cumple	Existe la Doc. Se cumple pero es estable	Existe Doc. Se cumple y supera los objetivos	Desempeño de "mejor en su clase"
				1	2	3	4	5
8.7	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	76	La Organización cuenta con Información documentada sobre la No Conformidad de sus Servicios prestados y las acciones tomadas			x		
9	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>							
9.1								
9.1.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	77	Esta determinado a que se le debe hacer seguimiento			x		
		78	Esta determinado las metodologías de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para garantizar resultados válidos y cuando se llevaran a cabo y cuando serán analizados y evaluados.			x		
		79	La Organización evalúa el desempeño y la efectividad del SGC			x		
		80	La Organización mantiene información documentada sobre la evidencia de los resultados			x		
9.1.2	SATISFACCIÓN AL CLIENTE	81	Se realizan encuestas de satisfacción al cliente u otras herramientas que permitan medir las percepciones de los clientes hacia la Organización			x		
9.1.3	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	82	La Organización analiza y evalúa apropiadamente los datos e información obtenida de los seguimientos y análisis			x		
		83	Son los resultados del análisis y evaluación utilizados para proporcionar insumos para la revisión por la dirección			x		
		84	Se realiza un analisis de los datos obtenidos de las encuestas de satisfacción al cliente			x		
		85	Se toman medidas sobre los resultados arrojados en las encuestas de satisfacción al cliente.			x		
<b>AUDITORÍA INTERNA</b>								
9.2	AUDITORÍA INTERNA	86	Se realizan auditorías internas a intervalos planificados			x		
		87	Se implementan y mantienen programas de auditoria que incluyan frecuencia, metodos, responsabilidades.			x		
		88	Se informan los resultados de las auditorias a la Alta Direccion.			x		
9.3	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>							
9.3.2	ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	89	La Alta Dirección revisa periodicamente el SIG			x		
		90	La Alta Dirección revisa el grado en que se han logrado los objetivos de Calidad			x		
9.3.3	SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	91	La Alta Dirección realiza acciones cuando se detecta la necesidad de un cambio en el SIG			x		
		92	La Alta Dirección realiza acciones relacionadas con la obtención de recursos para el SIG			x		
		93	Tiene la Organización Información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la Alta Dirección.			x		

Numeral de la Norma	Afirmación	Consecutivo de la Pregunta	Preguntas	No hay evidencia	Existe la Doc. Pero no se cumple	Existe la Doc. Se cumple pero es estable	Existe Doc. Se cumple y supera los objetivos	Desempeño de "mejor en su clase"
				1	2	3	4	5
10	<b>MEJORA</b>							
10.1	GENERALIDADES	94	La Organización Mejora sus productos y servicios para cumplir con los requisitos legales y de los clientes			x		
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	95	La Organización Revisa y analiza las no conformidades			x		
		96	Se determinan las causas de la No Conformidades			x		
		97	Se implementan acciones las necesarias para la No conformidad			x		
		98	Se conserva información Documentada sobre la naturaleza de las No conformidades, la accion tomada y los resultados de estas acciones.			x		
10.3	MEJORA CONTINUA	99	La Organización Mejora continuamente la conveniencia, adecuaciòn y eficacia del SIG			x		