

## INSTRUMENTO PARA EVALUACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

EVALUACIÓN	OPCIÓN
No se realiza	a
Se realiza parcialmente (en ocasiones puntuales)	b
Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)	c
Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas	d
Se realiza siempre y de forma total y la entidad es ejemplo para el sector	e

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	PREGUNTAS	OPCIÓN				
		a	b	c	d	e
Sistema de gestión de la calidad	¿Se han determinado los registros pertinentes para establecer, implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad que apoye la operación eficaz y eficiente de la entidad?					
Requisitos generales	¿Se utilizan criterios y métodos que garanticen que los procesos y su control sean eficaces?					
Gestión documental	¿Disponen de recursos necesarios, así como de información que se utilice para apoyar a la operación y el seguimiento de los procesos?					
Generalidades	¿Se implantan las acciones necesarias para lograr resultados planificados y la mejora continua de los procesos?					
Manual de calidad	¿Se mantiene actualizado un Manual de la Calidad y éste ha permitido el desempeño eficaz por parte de los servidores en cuanto al cumplimiento de los procedimientos documentados?					
Control de los documentos	¿Los procesos y procedimientos documentados han permitido estandarizar la gestión de la entidad, evitando los reprocesos y la reducción del producto no conforme?					
Control de los registros	¿El control de los registros en la entidad ha facilitado su identificación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición?					
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	¿La alta Dirección proporciona evidencia de su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad?					
Responsabilidad, autoridad y comunicación	¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la entidad está acorde con los objetivos institucionales?					
Política de la calidad	¿La política de calidad incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad?					
Revisión por la dirección	¿Son los objetivos de la calidad medibles y coherentes con la política de la calidad?					
	¿Existe un responsable de calidad dependiente de la alta Dirección?					
	¿La alta dirección se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de la operación, mediante las medidas y datos utilizados para determinar el desempeño satisfactorio de la entidad?					
	¿La alta Dirección mantiene registro de las revisiones?					
	¿La alta Dirección asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la entidad?					
	¿Impulsa y apoya la dirección actividades de mejora dentro de la entidad, con clientes, proveedores y otras entidades externas?					
Gestión de los recursos	¿Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar su eficacia?					
	¿El personal de la organización tiene las competencias necesarias para la prestación del servicio?					

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	PREGUNTAS	OPCIÓN				
		a	b	c	d	e
Provisión de recursos Competencia, formación y toma de conciencia Infraestructura Ambiente del trabajo	¿Se realizan planes para el personal (ingreso, formación, desarrollo, etc.) evaluando el rendimiento y las necesidades de desarrollo de todas las personas?					
	¿Tiene el personal directivo las competencias necesarias para liderar?					
	¿El Sistema de Gestión de la Calidad ha generado el compromiso por parte de los servidores en cuanto al uso de sus habilidades para el beneficio de la entidad?					
	¿Es la infraestructura de la entidad adecuada para asegurar el logro de la satisfacción del cliente?					
	¿Cuenta la entidad con el espacio de trabajo, los equipos y servicios de apoyo necesarios para la prestación del servicio?					
	¿Se determina y se gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con la prestación del servicio?					
Realización del producto o prestación del servicio Planificación de la realización del producto o prestación del servicio Procesos relacionados con el cliente Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio Comunicación con el cliente Diseño y desarrollo Planificación del diseño y desarrollo Adquisición de Bienes y Servicios Producción y Prestación del Servicio	¿Se planifican y desarrollan los procesos necesarios para la realización del producto y/o prestación del servicio?					
	¿Se tienen identificados los requisitos de los clientes tanto los especificados por ellos como los no especificados, así como los requisitos legales y reglamentarios?					
	¿Existe comunicación clara, abierta y coherente con los clientes?					
	¿Existen mecanismos que permitan tratar las quejas de los clientes?					
	¿La entidad planifica y controla el diseño y desarrollo del producto y/o servicio?					
	¿Se llevan a cabo adecuadamente las revisiones, verificaciones y validaciones de las etapas del diseño y desarrollo para el producto y/o servicio?					
	¿Los resultados del diseño y desarrollo son comparados con la información de entrada, garantizando el cumplimiento del proceso y del producto y/o servicio?					
	¿La entidad evalúa y selecciona a sus proveedores teniendo en cuenta su capacidad para suministrar los servicios requeridos?					
	¿Se mantienen registros de las evaluaciones realizadas a los proveedores?					
	¿Los mecanismos establecidos en el proceso de compra, su evaluación y control han permitido a la entidad garantizar la calidad de los productos comprados?					
	¿Se documenta la verificación del producto y/o servicio prestados?					
	¿La trazabilidad del producto y/o servicio le han permitido a la entidad recopilar datos que pueden utilizarse para la mejora?					
	¿La entidad lleva algún procedimiento para el manejo de los bienes de sus clientes?					
	Medición, análisis y mejora Seguimiento y medición Satisfacción del cliente Auditoría interna Seguimiento y medición de los procesos	¿Existen procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para asegurar la conformidad y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad?				
¿Se realiza seguimiento a la información relacionada con la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos del servicio?						
¿Se tienen definidos, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y los requisitos que se tienen en cuenta para la realización de las auditorías?						
¿Se identifican y controlan los servicios no conformes?						
¿Están registrados los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme?						

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	PREGUNTAS	OPCIÓN				
		a	b	c	d	e
Seguimiento y medición del producto y/o servicio	¿La auditoría interna ha permitido el desarrollo inmediato de acciones encaminadas a la eliminación de las no conformidades a través de un análisis de causas?					
Control de Producto No Conforme	¿Hay un sistema documentado que garantiza la mejora continua?					
Mejora	¿Se analizan los datos de los proveedores, así como las características y tendencias de los procesos y servicios?					
Mejora continua	¿Existe un procedimiento para tratar las acciones correctivas?					
Acción correctiva	¿Existe un procedimiento para definir las acciones preventivas?					
Acción preventiva	¿La autoridad y responsabilidad establecida para informar sobre no conformidades en cualquier etapa del proceso ha permitido su detección oportuna?					
	¿Se determinan las no conformidades y sus causas?					
	¿Se recopilan y analizan los datos apropiados para determinar la adecuación y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad y para determinar dónde pueden realizarse mejoras?					
	¿El análisis de datos obtenidos ha permitido la evaluación del desempeño frente a los planes, objetivos y metas y la identificación de áreas de mejora?					