



ANEXO 6

LISTA DE VERIFICACIÓN

ANEXO 6 | LISTA DE VERIFICACIÓN

La herramienta más importante del sistema de gestión es la auditoría interna como un recurso clave para evaluar su eficacia. La lista de verificación de auditoría no es como tal un requisito de la norma ISO 19011, sin embargo, es una herramienta muy utilizada para no perder de vista ningún elemento o requisito a evaluar en el proceso de auditoría ayudando al equipo auditor al logro de los objetivos del programa de auditoría.

Cuando se genera un listado de verificación se debe incluir información necesaria, para asegurarnos de que se comprueba con éxito los resultados del proceso o sistema. A través de una comparación de las disposiciones planificadas para asegurar que se está realizando lo previsto en el alcance de auditoría.

Una lista de verificación es un conjunto de preguntas que el auditor requiere hacer al auditado o actividades que el auditor requiere presenciar, con el fin de verificar el cumplimiento con las disposiciones planteadas.

La lista puede incluir algo más que preguntas, también podría incluir evidencia objetiva que el auditor requiere comprobar.

La lista de verificación de auditoría a través de su aplicación en la revisión de los KPI determina si las medidas demuestran que el proceso se está cumpliendo, además de ser una manera útil de documentar las preguntas que se necesitan asegurar para verificar que la auditoría cumple con los objetivos determinados y con los del programa de auditorías.

Como otras herramientas del sistema de gestión, la lista de verificación es una herramienta de ahorro de tiempo que ayuda a evitar errores u omitir situaciones potencialmente riesgosas.

 LISTA DE VERIFICACIÓN			
Nombre del auditado	José Perez – Coord. SGC	Fecha	23 de junio 2021
Proceso	Sistema de Gestión de la Calidad	Alcance	ISO 9001:2015: Cláusula 9. Evaluación del desempeño del SGC

Req.	Pregunta	Cumple	No Cumple	Hallazgo	Evidencia objetiva
9.2	¿La organización cuenta con un programa de auditorías al sistema de gestión?				Se encuentra documentado el F-CAL-07, Programa de auditoría, versión 1, vigente.
9.2	¿El programa de auditorías establece los objetivos, alcances, riesgos y criterios a auditar?			El programa no cuenta con la identificación de riesgos	El programa tiene el espacio para la identificación de riesgos, pero no está llenado. Las normas involucradas en el sistema de gestión según el documento "Manual de gestión M-CAL-01" menciona que se basa en la ISO 19011 en su versión vigente para el desarrollo de auditorías.
9.1	¿Se cuenta con métricas de seguimiento y medición del desempeño del proceso?				Se cuenta con el indicador "eficiencia de auditoría Interna" se mide trimestralmente a la fecha la media resultante es del 98%, la meta es 95%.

Figura 1. Ejemplo de estructura y llenado

Lista de verificación (SG-AU-03) | Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015

Área/Proceso auditado:	Fecha:
Documentos/Criterios de auditoría: Guía de aplicación del Sistema de Gestión; Norma ISO 9001-2015; Requerimientos legales.	Auditoría No.

Equipo auditor:

Personal auditado:

Requisito/ criterio	Pregunta	Auditado	Hallazgo	Evidencia Objetiva	Hallazgo C-NCM-NCm-OM
4.1 Comprensión de la organización y su contexto 10 min.	¿Dónde y cómo se determina el contexto organizacional?				
4.2 Necesidades y expectativas de las partes interesadas	¿Cuáles son las partes interesadas en su proceso? ¿Dónde y cómo les da seguimiento? ¿Cuál es el estatus actual de las mismas?				
4.3 Alcance del SG	¿Cuál es el alcance del SG y dónde puede ser consultado?				
4.4 El SG y sus procesos	¿En dónde se identifican los procesos que conforman el SG? Y ¿Cómo se aplican dichos procesos al Sistema?				

Requisito/ criterio	Pregunta	Auditado	Hallazgo	Evidencia Objetiva	Hallazgo C-NCM-NCm-OM
5.1 Liderazgo y compromiso.	¿Quién es la Alta Dirección del SG?				
5.1 Liderazgo y compromiso.	¿Dónde se encuentran definidas sus responsabilidades?				
5.1.2 Enfoque al cliente.	¿Qué elementos estratégicos considera para establecer el enfoque en sus clientes?				
5.2.1 Establecimiento de la Política de la calidad.	¿Cuál es su Política de la calidad y cómo la vincula con su planeación estratégica?				
5.2.1 Establecimiento de la Política de la calidad.	¿Cuál es la Política de la calidad y cómo la aplica en su trabajo cotidiano?				
5.2.2 Comunicación de la Política de la calidad.	¿Dónde se encuentra disponible la Política de la calidad?				
5.3 Roles, responsabilidad y autoridad para el personal que participa en el SG.	¿Cuáles son y dónde se encuentran documentadas sus roles, responsabilidades y autoridad?				
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.	¿Cuáles son los riesgos asociados a su proceso y cómo impactan a la planeación estratégica?				
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.	¿Dónde los documenta, cómo les da tratamiento y cuál es su estatus actualmente?				

Requisito/ criterio	Pregunta	Auditado	Hallazgo	Evidencia Objetiva	Hallazgo C-NCM-NCm-OM
6.1 Acciones para abordar las oportunidades.	¿Dónde documenta las oportunidades, cómo les da tratamiento y cuál es su estatus actualmente?				
6.2.1 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.	¿Cuáles son los objetivos institucionales vinculados entre el SG?				
6.2.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.	¿En dónde establece la forma en qué se va a hacer; qué recursos se requerirán; quién es el responsable; cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados?				
6.3 Planificación de los cambios.	¿Cuándo se presenta un cambio al SG cómo lo lleva a cabo para asegurar la integridad del SG?				
7.1 Recursos.	¿Cómo determina y obtiene los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SG?				
7.1.2 Personas	¿Cómo identifica a las personas necesarias para operar el proceso?				
7.1.3 Infraestructura.	¿Cómo y quién le proporciona la infraestructura necesaria para asegurar la operación de su proceso y que éste alcance los resultados previstos?				

Requisito/ criterio	Pregunta	Auditado	Hallazgo	Evidencia Objetiva	Hallazgo C-NCM-NCm-OM
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.	¿Cómo determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos?				
7.1.6 Conocimientos de la organización.	¿Cómo determina los conocimientos necesarios para la operación de su proceso y la conformidad de sus servicios?				
7.1.6 Conocimientos de la organización.	¿Cuándo se presentan nuevos cambios o necesidades, cómo actualiza sus conocimientos?				
7.1.6 Conocimientos de la organización.	¿Cómo y dónde se encuentra disponible los documentos que el personal que participa en el proceso debe conocer y aplicar? RP				
7.2 Competencia	¿Dónde y cómo se determina la competencia del personal que participa en el proceso?				
7.2 Competencia	¿Cuándo determina que su personal no es totalmente competente qué acciones toma y cómo las evalúa?				
7.3 Toma de conciencia.	¿Cómo se asegura de que el personal a su cargo es consciente de: - La política y objetivos de la calidad; ¿su contribución a la eficacia del SGC, así como de las implicaciones de su incumplimiento?				

Requisito/ criterio	Pregunta	Auditado	Hallazgo	Evidencia Objetiva	Hallazgo C-NCM-NCm-OM
7.4 Comunicación.	¿Dónde y cómo identifica lo que su proceso requiere comunicar tanto interna como externamente?				
7.5.1, 7.5.2, 7.5.3.1 y 7.5.3.2 Información documentada.	¿Cómo y dónde planifica el control y la operación de los procesos necesarios para proporcionar el servicio que le solicitan?				
8.1 Planificación y control operacional.	¿Cuándo se presentan nuevos cambios o necesidades, cómo actualiza sus conocimientos?				
8.1 Planificación y control operacional.	¿Qué acciones toma cuándo se presenta algún cambio no previsto en el proceso?				
8.2.1 Comunicación con los clientes.	¿Cómo lleva a cabo la comunicación con los clientes de su proceso para darles a conocer tipos de servicio que se ofrecen, los requisitos para llevarlos a cabo, los tiempos de respuesta y el estado de realización de estos?				
8.2.2 Determinación de los requisitos para los servicios.	¿Dónde se establecen los requisitos para los servicios que proporciona y cómo los hace del conocimiento de los clientes?				
8.2.3.1 Revisión de los requisitos para los servicios.	¿Cómo lleva a cabo la revisión de los requisitos y cómo se asegura que tiene la capacidad necesaria para cumplirlos?				
8.2.3.1 y 8.2.3.2 Revisión de los requisitos para los servicios.	¿Cómo se resuelven las diferencias cuando estas se presentan entre el cliente y el personal que realiza el servicio?				

Requisito/ criterio	Pregunta	Auditado	Hallazgo	Evidencia Objetiva	Hallazgo C-NCM-NCm-OM
8.2.4 Cambios en los requisitos de los servicios	¿Cómo se asegura de que cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados?				
8.4.1 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	¿Cómo se asegura de que los procesos, productos o servicios suministrados a la organización sean conformes con los requisitos de quienes los solicitan?				
8.4.1 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	¿Quién y cómo se determinan los controles a aplicar a los proveedores externos?				
8.4.2 Tipo, alcance y control.	¿Cómo se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa su capacidad de entregar servicios conformes de manera coherente a sus clientes?				
8.4.3 Información para los proveedores externos.	¿Cómo se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo?				
8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio.	¿Cómo se llevan a cabo los servicios ofertados a los clientes bajo condiciones controladas?				
8.5.2 Identificación y trazabilidad.	¿Cómo realiza la identificación y trazabilidad de los servicios que proporciona?				

Requisito/ criterio	Pregunta	Auditado	Hallazgo	Evidencia Objetiva	Hallazgo C-NCM-NCm-OM
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.	¿Cómo se asegura de cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo su control o esté siendo utilizado por usted?				
8.5.4 Preservación.	¿Cómo lleva a cabo la preservación del servicio o de las partes que las componen?				
8.5.6 Control de cambios.	¿Cómo lleva a cabo el control de cambios que se presentan durante el desarrollo de los servicios que ofrece a los clientes?				
8.6 Liberación de los productos o servicios.	¿Cómo se asegura de que los servicios son liberados hasta que han cumplido con todo lo planificado?				
8.6 Liberación de los productos o servicios.	¿Existe alguien que pueda liberar el servicio antes de que este haya sido realizado de manera satisfactoria? De ser así muestre las autorizaciones correspondientes.				
8.7.1 Salidas no conformes.	¿Cuáles son las salidas no conformes identificadas en su proceso y cómo les da tratamiento?				
9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	¿Quién y cómo determina los métodos y momentos para llevar a cabo el seguimiento, medición, análisis y evaluación, que le permiten asegurar los resultados esperados de cada proceso?				

Requisito/ criterio	Pregunta	Auditado	Hallazgo	Evidencia Objetiva	Hallazgo C-NCM-NCm-OM
9.1.2 Satisfacción del cliente.	¿Cómo da seguimiento a la satisfacción del cliente y qué resultados ha obtenido de su última evaluación?				
9.1.3 Análisis y evaluación.	¿Cómo lleva a cabo el análisis y evaluación?				
9.2.1 Auditoría interna.	¿Cuándo se realizó la última auditoría interna a su SG, bajo que metodología y qué resultados se obtuvieron?				
9.3.1 Revisión por la dirección.	¿Cómo lleva a cabo la revisión Directiva al SGC, qué resultados se obtuvieron y que acciones se determinó tomar para la mejora?				
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.	¿Qué elementos considera para revisar por la alta dirección y que resultados obtuvieron de los mismos?				
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.	¿Qué acciones ha decidido tomar para mejorar el desempeño del SG?				
10.1 Mejora.	¿Cómo lleva a cabo la mejora en el SG?				
10.2 No conformidades y acciones correctivas	¿Cómo da tratamiento a las no conformidades?				
10.2 No conformidades y acciones correctivas	¿Cómo da tratamiento a la queja de los clientes?				
10.3 Mejora continua.	¿Cómo participa usted en la mejora continua de la conveniencia, adecuación y eficacia del SG?				

Hallazgos de auditoría:

C = Cumplimiento.

NCM = No conformidad Mayor

NCm = No conformidad menor

OM = Oportunidad de mejora