

Lista de verificación 9.3.2 / 9.3.3: entradas y salidas

Todas las entradas y salidas de la norma con su fuente en la pequeña empresa, el capítulo de la revisión por la dirección y la pregunta del auditor. Márquelas antes de redactar.

Entradas (9.3.2)

	Entrada	Fuente en la pequeña empresa	Capítulo	El auditor pregunta	✓
a)	Estado de las acciones de la revisión anterior	Plan de acciones, origen «revisión por la dirección del año anterior»	Cap. 7	«¿Qué pasó con las decisiones del año anterior?»	☐
b)	Cambios en las cuestiones externas e internas	Tabla de contexto, lista de proyectos, lista de normas y leyes	Cap. 1, 8	«¿Qué cambió en el entorno?»	☐
c 1)	Satisfacción del cliente y retroalimentación	Tabla de evaluación, calificaciones en la hoja de entrega del servicio, tasa de quejas	Cap. 6	«¿Qué tan satisfechos están los clientes y con qué método lo miden?»	☐
c 2)	Grado de logro de los objetivos de la calidad	Objetivos en retrospectiva	Cap. 2	«¿Qué objetivos no se lograron y qué sigue?»	☐
c 3)	Desempeño de los procesos y conformidad	Hoja de indicadores, lista de registro de fallas	Cap. 2, 6	«¿Cómo funcionan los procesos, con qué cifras?»	☐
c 4)	No conformidades y acciones correctivas	Lista de registro de fallas, formatos de queja, plan de acciones	Cap. 6, 7	«¿Cuántas fallas, qué acciones, fueron eficaces?»	☐
c 5)	Resultados de seguimiento y medición	Hoja de indicadores, lista de equipos de seguimiento y medición	Cap. 2, 4	«¿Qué indicadores, con qué frecuencia, qué tendencia?»	☐
c 6)	Resultados de las auditorías	Informe de auditoría interna, informe externo	Cap. 3	«¿Qué resultados dieron las auditorías, en qué estado están?»	☐
c 7)	Desempeño de los proveedores externos	Evaluación de proveedores	Cap. 5	«¿Cómo evaluó a sus proveedores?»	☐
d)	Adecuación de los recursos	Matriz de competencias, plan de capacitación, plan de mantenimiento, lista de proyectos	Cap. 4	«¿Alcanzan el personal, los medios y la infraestructura?»	☐
e)	Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades	Análisis de riesgos y oportunidades con estado	Cap. 9	«¿Qué acciones contra riesgos funcionaron?»	☐
f)	Oportunidades de mejora	Plan de acciones, origen «mejora», reuniones	Cap. 7, 10	«¿Qué quiere mejorar?»	☐

Salidas (9.3.3)

Salida	Forma	✓
--------	-------	---

a)	Decisiones sobre oportunidades de mejora	Tabla de decisiones cap. 10 → plan de acciones	☐
b)	Necesidad de cambios en el SGC	Decisiones sobre procesos, manual, objetivos	☐
c)	Necesidades de recursos	Inversiones, personal, capacitación para el nuevo año	☐

Evidencia: información documentada con fecha y firma de la alta dirección (9.3.3, última frase). Comunicación: reunión de equipo con renglón en la minuta, hoja de entrega.

Calificaciones (satisfacción del cliente, proveedores): Escala 1–10 – 10 excelente · 9 muy bien · 8 bien · 7 regular · 6 suficiente · 1–5 insuficiente. 6 o menos: acción correctiva; proveedores con 5 o menos: buscar alternativa; meta habitual: promedio ≥ 8.5 .