

CHECKLIST

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS EN PEQUEÑAS EMPRESAS ¿ES POSIBLE APLICAR EN ELLAS LA NORMA ISO 9001 (SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD)?

- Procesos**
 - Los procesos tienen especificados los recursos que se requieren, las entradas y sus proveedores, al igual que las salidas y clientes
 - Se interrelacionan los procesos, especificando los resultados de salida que debe recibir el siguiente proceso como entrada
 - Existe el concepto de proveedores y clientes internos de los procesos, de forma que el proceso siguiente pueda comparar lo que recibe del proveedor interno con lo que espera de él, aceptándolo o rechazándolo al igual que se hace con proveedores y clientes externos
- Indicadores y metas**
 - Se tienen establecidos indicadores para medir la realización correcta de los procesos, de acuerdo con las metas
 - Se tienen claros los conceptos de un Sistema de Gestión, como medio para revisar y corregir procesos que involucrados en cada estrategia
 - Se dispone de personal responsable de revisar los resultados de los indicadores en relación con lo previsto
- Documentación**
 - Existe documentación específica para los procesos realizados en cada Departamento
 - Se dispone de manuales de equipos y se utilizan en las labores de instalación, uso y mantenimiento.
 - Se han elaborado Manuales de Organización, Manuales de las especialidades, como Investigación, Servicios, Administración, Producción, Mantenimiento, según el tipo de empresa
 - El Manual de Organización incluye la definición de Valores, Misión, Visión y Políticas de la empresa

De acuerdo con la cantidad de puntos marcados como (Sí), concluya si su área de servicio post venta necesita revisión. Dejar de marcar 3, por ejemplo, debería llamar su atención.