|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO:** |  | **NÚMERO DE AUDITORIA INTERNA:** |  |
| **UNIDAD ORGANIZACIONAL:** |  | **FECHA DE EVALUACIÓN AL SITIO:** | *Día / mes / año* |
| **EQUIPO AUDITOR:** | *Nombres de los auditores internos (líder, interno y/o en entrenamiento) que llevaron a cabo la evaluación.* | | |

| **REQUISITO DE NORMA** | | **EVIDENCIA DE AUDITORIA** | **HALLAZGO** |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERBAL / INFORMACIÓN DOCUMENTADA** | **C / OM / O / NC** |
| **4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN** | | | |
| **4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO** | | | |
| Tiene en cuenta las cuestiones internas y externas pertinentes para su dirección y propósito y que pueden afectar su capacidad para la obtención de resultados. | 4.1 |  |  |
| Realiza el seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas. |  |
| **4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**. | | | |
| Tiene claro cuáles son las partes interesadas y los requisitos de las mismas que son pertinentes al SGC. | 4.2 |  |  |
| Realiza el seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas. |  |
| **4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SGC.** |  | |  |
| Determina los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer el alcance. | 4.3 |  |  |
| Teniendo en cuenta, las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas, los productos y/o servicios de la organización. |
| Aplica todos los requisitos según el alcance determinado de su SGC |  |  |
| El alcance está disponible y se mantiene como información documentada. |
| El alcance establece los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporciona la justificación para cualquier requisito de esta norma que la organización determine que no es aplicable para su alcance. |
| **4.4 SGC Y SUS PROCESOS** |  | |  |
| La organización establece, implementa y mantiene un SGC, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. | 4.4.1 |  |  |
| Se han determinado los procesos necesarios en el SGC |
| Se han determinado las entradas requeridas y las salidas esperas, la secuencia e interacción de los procesos, los métodos y criterios por aplicar incluyendo seguimiento, mediciones e indicadores, los recursos necesarios para los procesos y la asignación de responsables y supervisores para estos procesos. |
| La organización mantiene información documentada para el apoyo de sus procesos y conserva la información documentada para tener la confianza que los procesos se realizan según lo planificado. | 4.4.2 |  |  |
| **5. LIDERAZGO** | | | |
| **5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO** | | | |
| La alta dirección de la organización demuestra liderazgo y compromiso, asumiendo responsabilidades y obligaciones con relación a la eficacia del SGC. | 5.1 |  |  |
| Establece la política de calidad y los objetivos de la calidad para el SGC y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica |
| Se asegura de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización. |
| Promueve el uso de enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos |
| Asegura los recursos necesarios para el SGC. |
| Comunica la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC. |
| Se asegura que el SGC logre los resultados previstos. |
| Se compromete, dirige y apoya al personal para contribuir a la eficacia del SGC |
| Promueve la mejora continua |
| Apoya otro roles pertinentes a la dirección, demuestra su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad |
| **5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE** | | | |
| Demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque del cliente asegurándose que se determinan, se comprenden y se cumplen los requisitos del cliente y los requisitos legales a que aplique la organización. | 5.1.2 |  |  |
| Determina y considera los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente. |
| Mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente. |
| **5.2 POLÍTICA** | | | |
| La alta dirección establece e implementa una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica. | 5.2.1 |  |  |
| La política de calidad proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad |
| La política incluye el compromiso de cumplir los requisitos aplicables y de mejorar continuamente el SGI. |
| **5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD** | | | |
| Se encuentra disponible y se mantiene como información documentada. | 5.2.2 |  |  |
| Se comunica, entiende y aplica |
| Está disponible para las partes interesadas |
| **5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.** | | | |
| La alta dirección se asegura de la asignación de responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se comunican y se entiendan. | 5.3 |  |  |
| Los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas y que se promueve en enfoque al cliente en toda la organización- |
| Se informa a la alta dirección sobre el desempeño del SGI y sobre las oportunidades de mejora |
| La alta dirección se asegura que la integridad del sistema se mantiene aun y cuando se planifican e implementan cambios. |
| **6. PLANIFICACIÓN** | | | |
| **6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.** | | | |
| Se determinan los riesgos y oportunidades necesarios a abordar con el fin de asegurar que el SGI pueda lograr sus resultados previstos | 6.1.1 |  |  |
| Tiene en cuenta los riesgos y oportunidades con el fin de aumentar los efectos deseables; prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora continua. |
| Planifica las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades. | 6.1.2 |  |  |
| Planifica la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGI |
| Evalúa la eficacia de las acciones para abordar los riesgos. |
| Las acciones tomadas son proporcionales al impacto potencial de la conformidad de los productos y servicios. |
| **6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.** | | | |
| Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGI | 6.2.1 |  |  |
| Son coherentes con la política de calidad |
| Son medibles |
| Tienen en cuenta los requisitos aplicables |
| Son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente. |
| Se les da seguimiento |
| Se comunican |
| Se actualizan según corresponda. |
| Se mantienen como información documentada |
| Planifica como lograr sus objetivos de la calidad determinando que se va a hacer; que recursos se requieren; quien será responsable; cuando finalizara y como se evalúan los resultados. | 6.2.2 |  |
| **6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS** | | | |
| Cuando hay necesidad de cambios, estos se llevan a cabo de manera planificada | 6.3 |  |  |
| Al determinar la necesidad de cambio la organización considera; el propósito de los cambios, así como las consecuencias, la integridad del sistema, la disponibilidad de recursos y la asignación de responsabilidades. |
| **7. APOYO** | | | |
| **7.1 RECURSOS** | | | |
| Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para el establecimiento, implementación y, mantenimiento y mejora continua del SGI. | 7.1.1 |  |  |
| Considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes |
| Considera lo que se necesita obtener de los proveedores externos. |
| **Personas** | | | |
| Se determina y proporciona el personal necesario para: la implementación eficaz de su SGI y para la operación y control de sus procesos. | 7.1.2 |  |  |
| **Infraestructura** |  |  |  |
| Se determina, proporciona y mantiene la infraestructura para la operación de los procesos y lograr la conformidad | 7.1.3 |  |  |
| **Ambiente para la adecuada operación de los proceso** |  |  |  |
| Se determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos y lograr la conformidad | 7.1.4 |  |  |
| **Recursos de seguimiento y medición** |  |  |  |
| Se determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez de los resultados al verificar la conformidad. | 7.1.5.1 |  |  |
| Se asegura de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo de actividad de seguimiento y se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito. |
| Se conserva información documentada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito |
| **Trazabilidad de las mediciones** |  |  |  |
| El equipo de medición se calibra y se verifica a patrones de medición internacionales y la base de calibración o verificación se conserva como información documentada. | 7.1.5.2 |  |  |
| El equipo de medición se identifica para determinar su estado |
| Se protege contra ajustes, daños o deterioro que pudiera invalidar el estado de la calibración y los resultados de la medición. |
| Determina si la validez de los resultados previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y toma acciones de ser necesario. |
| **Conocimiento de la organización** |  |  |  |
| Determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, | 7.1.6 |  |  |
| Estos conocimientos se mantienen y están a disposición en la medida que sean necesarios. |
| Considera sus conocimientos actuales y determina como adquirir conocimientos adicionales necesarios y actualizaciones requeridas. |
| **7.2 COMPETENCIA** | | |  |
| Se ha determinado la competencia de las personas que llevan a cabo un trabajo que puede afectar al desempeño y la eficiencia del SGI. | 7.2 |  |  |
| Las personas son competentes, basándose en su educación, formación o experiencia laboral. |
| Se toman acciones para adquirir la competencia y se evalúan la eficacia de las acciones. |
| Se conserva información documentada como evidencia de la competencia. |
| **7.3 TOMA DE CONCIENCIA** | | | |
| Se asegura de que las personas que trabajan bajo el control de la organización tomen conciencia acerca de: la política y los objetivos de la calidad, su contribución a la eficacia del SGC los beneficios de una mejora de su desempeño y lo que implica el incumplimiento de los requisitos del SGI. | 7.3 |  |  |
| **7.4 COMUNICACIÓN** | | | |
| Se determinan las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGI que incluyen que comunicar; cuando comunicar; a quien comunicar; como comunicar y quien comunica. | 7.4 |  |  |
| **7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA** | | | |
| El SGI incluye la información documentada requerida por ISO 9001:2015 y aquella determinada por la organización como necesaria para asegurar su eficacia. | 7.5.1 |  |  |
| **Creación y actualización** |  |  |  |
| La organización de crear y actualizar la información documentada se asegura de que tenga la identificación y descripción ( título, fechas), el formato (versión y gráficos)y los medios de soporte ( electrónico o papel); la revisión y aprobación (firmas) con respecto a la convivencia y adecuación. | 7.5.2 |  |  |
| **Control de la información documentada (ID)** |  |  |  |
| La ID está disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesita. | 7.5.3.1 |  |  |
| La ID está protegida adecuadamente |
| Los controles de la ID aborda las actividades de distribución, acceso, recuperación y uso | 7.5.3.2 |  |  |
| Almacenamiento y preservación (legibilidad) |
| Control de cambios (versiones) |
| Conservación y disposición |
| La ID de origen externo, necesaria para los procesos, se identifica y controla |
| La ID conservada se protege contra modificaciones no intencionadas |
| **8. OPERACIÓN** | | | |
| **8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL** | | |  |
| Los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios e implementar acciones para abordar los riesgos son planificados, implementados y controlados. | 8.1 |  |  |
| La planificación es adecuada para las operaciones de la organización. |
| Los cambios planificados son controlados y se revisan las consecuencias de los cambios no previstos y se toman acciones para mitigar cualquier efecto adverso. |
| Los procesos contratados externamente están controlados (8.4) |
| **8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.** | | | |
| **Comunicación con el cliente** |  |  |  |
| Se le proporciona información relativa a los productos y servicios, tratando consultas, contratos, pedidos o cambios. | 8.2.1 |  |  |
| Se obtiene información por parte del cliente, relativa a los productos y servicios, incluyendo quejas. |
| Como se manipula o controla la propiedad del cliente |
| Requisitos específicos para las acciones de contingencia cuando sea aplicable. |
| **Determinación de los requisitos para productos y servicios** |  |  |  |
| Los requisitos definidos incluyen requisitos legales y reglamentarios aplicables y requisitos considerados necesarios por la organización. | 8.2.2 |  |  |
| Puede cumplir con las declaraciones de los requisitos |
| **Revisión de los requisitos para los productos y servicios** |  |  |  |
| La organización tiene la capacidad de cumplir con los requisitos para los productos y servicios que se ofrecen. | 8.2.3.1 |  |  |
| Lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios; incluye requisitos del cliente, los necesarios para el uso especificado, de la organización, legales y reglamentarios y por diferencias en el pedido expresado previamente. |
| Asegura que se resuelven las diferencias entre los requisitos del contrato o pedido y las expresadas previamente. |
| Confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos. |
| Conserva la información documentada sobre los resultados de la revisión o sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios | 8.2.3.2 |  |  |
| Se asegura que al cambiar los requisitos, la información documentada es modificada y que las personas pertinentes son conscientes de las modificaciones. | 8.2.4 |  |  |
| **8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.** | | | |
| La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurar la provisión de productos. | 8.3.1 |  |  |
| **Planificación del DD** |  |  |  |
| Al determinar etapas y controles para el diseño y desarrollo se considera: la naturaleza, duración y complejidades de las actividades de diseño y desarrollo, así como las etapas del proceso requeridas. | 8.3.2 |  |  |
| **Entradas del DD** |  |  |  |
| Determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. | 8.3.3 |  |  |
| Se consideran los requisitos funcionales y de desempeño; información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares, requisitos legales y reglamentarios, normas, códigos, las consecuencias potenciales por fallas |
| Las entradas son adecuadas, completas y sin ambigüedades para los fines del diseño y desarrollo, y |
| Las entradas de ser contradictorias son resueltas. |
| Conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo. |
| **Controles del DD** |  |  |  |
| La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo los cuales aseguran que: se definen los resultados, se realizan revisiones para evaluar capacidad de los resultados, actividades de verificación (salidas cumplen con requisitos de entrada) y validación (salidas satisface para su aplicación y/o uso especificado), se toman acciones sobre los problemas determinados durante las revisiones y se conserva la información documentada estas actividades | 8.3.4 |  |  |
| **Salidas del DD** |  |  |  |
| Las salidas del DD cumplen los requisitos de las entradas, son adecuadas para los procesos de provisión de productos y servicios, se incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, y se especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito. | 8.3.5 |  |  |
| Conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo. |
| **Cambios del DD** |  |  |  |
| Identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios. | 8.3.6 |  |  |
| Conserva información documentada sobre cambios DD, resultados de las revisiones, autorización de los cambios y acciones tomadas para prevenir los impactos adversos. |
| **8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS** | | | |
| Los procesos, productos y servicios, suministrados externamente, son conformes a los requisitos. | 8.4.1 |  |  |
| Determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando;  a) están destinados a incorporarse dentro de los productos y servicios propios,  b) son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización  c) un proceso o una parte del proceso es proporcionado por un proveedor externo por decisión de la organización. |
| Determina y aplica criterios para:   * la evaluación * selección * seguimiento del desempeño y * la reevaluación de los proveedores externo |
| Conserva la información documentada de estas actividades y de acciones que surjan de las evaluaciones. |  |  |
| Se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa la entrega de productos y servicios conformes, los cuales permanecen dentro del control de su SGC. | 8.4.2 |
| Define los controles que aplica al proveedor externo y a las salidas resultantes |
| Considera:  - el impacto de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de cumplir los requisitos del cliente y legales  - la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo. |
| Verifica o realiza actividades para asegurar que los productos, procesos y servicios suministrados externamente cumple con los requisitos |
| Asegura la adecuación de los requisitos antes de comunicarse con el proveedor externo. | 8.4.3 |  |  |
| Comunica a los proveedores externos los requisitos para:  a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;  b) la aprobación de:  1) productos y servicios;  2) métodos, procesos y equipos;  3) la liberación de productos y servicios;  c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;  d) las interacciones del proveedor externo con la organización;  e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;  f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo. |
| **8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.** | | | |
| Implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas;   * disponibilidad de información documentada, * disponibilidad y uso de recursos de seguimiento y medición, * implementación de actividades de seguimiento y criterios de aceptación, * uso de infraestructura para la operación de los procesos, * designación de personas competentes, * validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar resultados, * implementación de acciones para prevenir errores humanos y de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega. | 8.5.1 |  |  |
| Utiliza medios apropiados para identificar las salidas y asegurar la conformidad de los productos y servicios. | 8.5.2 |  |  |
| Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento a través de la producción y prestación del servicio. |
| Controla la identificación única de las salidas y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad. |
| Cuida la propiedad perteneciente al cliente o a proveedores externos mientras esté siendo utilizado por el mismo o bajo control propio. | 8.5.3 |  |  |
| Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad del cliente o proveedor externo. |
| Cuando la propiedad de un cliente se pierde deteriora o sea inadecuada para su uso la organización informa al cliente/proveedor y se conserva información documentada de lo ocurrido. |
| Preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio para asegurarse de la conformidad con los requisitos. | 8.5.4 |  |  |
| Cumple con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega. Considera:   * Requisitos legales * Consecuencias potenciales no deseados * Naturaleza, uso y vida útil prevista * Requisito del cliente y retroalimentación | 8.5.5 |  |  |
| Revisa y controla los cambios para la producción o prestación del servicio extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad. | 8.5.6 |  |  |
| Conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio, |
| **8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS** | | | |
| Implementa las disposiciones planificadas, en etapas adecuadas, para verificar cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios. | 8.6 |  |  |
| Libera el producto siempre y cuando se hayan completado las disposiciones planificadas (a menos que sea aprobado por autoridad pertinente). |
| La organización conserva información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. |
| La ID de liberación incluye, la evidencia de la conformidad con los criterios, la trazabilidad de las personas que autorizan la liberación |
| **8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES (SNC)** | | | |
| Las SNC se identifican y se controlan. | 8.7.1 |  |  |
| Toma acciones basadas en la naturaleza de la no conformidad y conformidad de sus productos y servicios. |
| Trata las salidas no conforme y verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen. |
| Conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, concesiones obtenidas y que identifique la autoridad que decide la acción de la no conformidad. | 8.7.2 |  |  |
| **9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO** | | | |
| **9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.** | | | |
| Determina qué necesita seguimiento y medición, los métodos necesarios para asegurar resultados válidos, cuándo se llevara a cabo y cuándo o se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. | 9.1.1 |  |  |
| Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC. |
| Conserva la información documentada como evidencia de resultados. |
| **Satisfacción del cliente** |  |  |  |
| Realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes. | 9.1.2 |  |  |
| Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información. |
| **Análisis y evaluación** |  |  |  |
| Analiza y evalúa los datos y la información que surgen por el seguimiento y medición. | 9.1.3 |  |  |
| Los resultados se utilizan para evaluar: la conformidad de los productos y servicios, la satisfacción del cliente, el desempeño y la eficacia del SGC, si lo planificado se ha implementado, la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades, el desempeño de proveedores externos y la necesidad de mejoras. |
| **9.2 AUDITORÍA INTERNA** |  | |  |
| Lleva a cabo auditorías internas para proporcionar información acerca del SGI. | 9.2.1 |  |  |
| El SGI es conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y se implementa y mantiene eficazmente. |
| Planifica, establece, implementa y mantiene programas de auditoria que incluyen la frecuencia, métodos, responsabilidades, requisitos de planificación y elaboración de informes. | 9.2.2 |  |  |
| Define criterios y alcance de cada auditoria. |
| Selecciona auditores y lleva a cabo auditorias para asegurar objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. |
| Los resultados de auditoria se informan a la dirección pertinente. |
| Realiza correcciones y toma acciones correctivas sin demora injustificada. |
| Conserva información documentada, evidencia de la implementación del programa de auditoria y resultados de las auditorías. |
| **9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN** | | | |
| Revisa el SGI a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas. | 9.3.1 |  |  |
| La RD se planifica y considera: el estado de las acciones de las RD previas, los cambios en las cuestiones externas e internas, información sobre el desempeño y eficacia del SGC, adecuación de los recursos, eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades y las oportunidades de mejora. | 9.3.2 |  |  |
| Las salidas de la RD incluyen decisiones y acciones de oportunidades de mejora, necesidades de cambio en el SGC y necesidad de recursos. | 9.3.3 |  |  |
| Conserva información documentada como evidencia de los resultados de la RD. |
| **10 MEJORA** | | | |
| **10.1 GENERALIDADES** | | |  |
| Determina y selecciona las oportunidades de mejora. | 10.1 |  |  |
| Implementa acciones necesarias para: cumplir con los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción, corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados y mejorar el desempeño y la eficacia del SGI. |
| **10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA** | | | |
| Cuando ocurre una NC (incluida las quejas) se: Reacciona ante ella y toma acciones para controlarla y corregirla y hacer frene a consecuencias, Evalúa la necesidad de acciones para eliminar causas de la NC, Implementa acciones necesarias, revisa la eficacia de acciones correctivas; Si fuera necesario actualiza los riesgos y oportunidades o hace cambios al SGI | 10.2.1 |  |  |
| Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las NC |
| Conserva información documentada de la naturaleza de las NC, las acciones tomadas y sus resultados | 10.2.2 |  |  |
| **10.3 MEJORA CONTINUA** | | | |
| Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC. | 10.3 |  |  |
| Considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la RD, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ASPECTOS DESTACABLES** |  |
| **FORTALEZAS** |  |
| **DEBILIDADES** |  |

*Aplicable para recalcar elementos de relevancia de la evaluación.*

# CONTROL DE CAMBIOS

**Cambios entre la lista verificadora de la norma ISO 9001:2015 versión 1**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NO. DE CAPÍTULO DEL DOCUMENTO** | **PÁRRAFO / FIGURA / TABLA / NOTA** | **ADICIÓN (A) O ~~SUPRESIÓN~~ (S)** | **TEXTO MODIFICADO** |
| General | | S + A |  |
| Pie de página | Único | S+A |  |