



MATRIZ DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO ISO 9001

CODIGO

CR-FO-01

VERSION

1

Requisito

Descripción

Cumplimiento

SI CUMPLE

NO CUMPLE

N/A

Comentarios de la revisión

4

Contexto de la Organización

4.1

Comprensión de la organización y de su contexto

4,1

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son

1

4,1

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la

1

4.2

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes

4.2.a

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión

1 que canales maneja con clientes, cliente intero

4.2.b

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el

1

4.2	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.			1	
4.3	Determinación del alcance del sistema de			---	
4.3	La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.			1	
4.3.a	Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;			1	
4.3.b	Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;			1	
4.3.c	Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar los productos y servicios de la organización.			1	
4.3	La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.			1	

4.3	El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como <u>información documentada</u> .			1	
4.3	El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.			1	
4.3	La conformidad con esta Norma Internacional sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.			1	
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos			---	
4.4.1	La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.			1	

4.4.1	La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización			1	
4.4.1.a	determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;			1	
4.4.1.b	determinar la secuencia e interacción de estos procesos;			1	
4.4.1.c	determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;			1	
4.4.1.d	determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;			1	
4.4.1.e	asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;				1
4.4.1.f	abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;			1	
4.4.1.g	evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;			1	
4.4.1.h	mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.		1		

4.4.2.2	En la medida en que sea necesario, la organización debe mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;			1	
4.4.2.b	En la medida en que sea necesario, la organización debe conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.			1	
CUMPLIMIENTO		1	21	3	
5 Liderazgo				---	
5.1	5.1 Liderazgo y compromiso			---	
5.1.1	Generalidades			---	
5.1.1	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad			1	
5.1.1.a	asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;			1	
5.1.1.b	asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;			1	
5.1.1.c	asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;			1	

5.1.1.d	promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;			1	
5.1.1.e	asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;			1	
5.1.1.f	comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;			1	
5.1.1.g	asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;			1	
5.1.1.h	comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;			1	
5.1.1.i	promoviendo la mejora;				1
5.1.1.j	apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.				1
5.1.2	Enfoque al cliente			---	
5.1.2.a	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;				1

5.1.2.b	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que se determinan y se consideran 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;			1	
5.2.1	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.			1	
5.2	Política			---	
5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad			---	
5.2.1.a	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica;	1			
5.2.1.b	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad;	1			

5.2.1.c	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;	1			
5.2.1.d	La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.	1			
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad			---	
5.2.2.a	La política de la calidad debe estar disponible y mantenerse como información documentada ;	1			
5.2.2.b	La política de la calidad debe comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;	1			
5.2.2.c	La política de la calidad debe estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.	1			
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades			---	
5,3	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.				1

5.3.a	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;			1	
5.3.b	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;				1
5.3.c	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);			1	
5.3.d	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;				1
5.3.e	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.			1	
<u>CUMPLIMIENTO</u>		<u>7</u>	<u>12</u>	<u>8</u>	
6 Planificación				---	
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades			---	

6.1.1	Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar			1	
6.1.1.a	... con el fin de asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos			1	
6.1.1.b	... con el fin de aumentar los efectos deseables			1	
6.1.1.c	... con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados			1	
6.1.1.d	... con el fin de lograr la mejora			1	
6.1.2.a	La organización debe planificar las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades			1	
6.1.2.b.1	La organización debe planificar la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4.)			1	
6.1.2.b.2	La organización debe planificar la manera de evaluar la eficacia de estas acciones.			1	
6.1.2	Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios			1	
6.2	Objetivos de la calidad y			---	

6.2.1	La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.	1			
6.2.1.a	Los objetivos de la calidad deben ser coherentes con la política de la calidad	1			
6.2.1.b	Los objetivos de la calidad deben ser medibles	1			
6.2.1.c	Los objetivos de la calidad deben tener en cuenta los requisitos aplicables	1			
6.2.1.d	Los objetivos de la calidad deben ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente	1			
6.2.1.e	Los objetivos de la calidad deben ser objeto de seguimiento	1			
6.2.1.f	Los objetivos de la calidad deben comunicarse	1			
6.2.1.g	Los objetivos de la calidad deben actualizarse, según corresponda	1			
6.2.1	La organización debe mantener <u>información documentada</u> sobre los objetivos de la calidad.	1			
6.2.2.a	Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar qué se va a hacer	1			
6.2.2.b	Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar qué recursos se requerirán			1	

6.2.2.c	Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar quién será responsable			1	
6.2.2.d	Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar cuándo se finalizará			1	
6.2.2.e	Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar cómo se evaluarán los resultados			1	
6.3	Planificación de los cambios			---	
6.3	Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4)			1	
6.3.a	La organización debe considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales,			1	
6.3.b	La organización debe considerar la integridad del sistema de gestión de calidad,			1	
6.3.c	La organización debe considerar la disponibilidad de recursos			1	
6.3.d	La organización debe considerar la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades			1	
<u>CUMPLIMIENTO</u>		<u>10</u>	<u>18</u>	<u>0</u>	
7 Apoyo				---	
7.1	Recursos			---	
7.1.1	Generalidades			---	

7.1.1	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.			1	
7.1.1.a	La organización debe considerar las capacidades y limitaciones de los recursos existentes			1	
7.1.1.b	La organización debe considerar qué se necesita obtener de los proveedores externos			1	
7.1.2	Personas			---	
7.1.2	La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.			1	
7.1.3	Infraestructura			---	
7.1.3	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.			1	
7.1.4	Ambiente de Trabajo			---	
7.1.4	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.			1	
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición			---	
7.1.5.1	Generalidades			---	

7.1.5.1	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.			1	
7.1.5.1.a	La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas			1	
7.1.5.1.b	La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.			1	
7.1.5.1	La organización debe conservar la <u>información documentada</u> apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.				
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones			---	

7.1.5.2.a	<p>Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su</p>			1	
7.1.5.2.b	<p>Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe identificarse para determinar su estado</p>			1	
7.1.5.2.c	<p>Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los</p>			1	

7.1.5.2	La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.			1	
7.1.6	Conocimientos de la organización			---	
7.1.6	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		1		
7.1.6	Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.		1		
7.1.6	Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.		1		
7.2	Competencia			---	

7.2.a	La organización debe determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;	1			
7.2.b	La organización debe asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;	1			
7.2.c	La organización debe cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;			1	
7.2.d	La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.			1	
7.3	Toma de Conciencia			---	
7.3.a	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de la política de la calidad;	1			
7.3.b	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de los objetivos de la calidad pertinentes;	1			

7.3.c	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;			1	
7.3.d	La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.			1	
7.4	Comunicación			---	
7.4	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, ...			1	
7.4.a	... que incluyan que comunicar			1	
7.4.b	... que incluyan cuándo comunicar			1	
7.4.c	... que incluyan a quién comunicar			1	
7.4.d	... que incluyan cómo comunicar			1	
7.4.e	... que incluyan quién comunica			1	
7.5	Información documentada			---	
7.5.1	Generalidades			---	
7.5.1.a	El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir la <u>información documentada</u> requerida por esta Norma Internacional			1	

7.5.1.b	El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			1	
7.5.2	Creación y actualización			---	
7.5.2.a	Al crear y actualizar la información documentada , la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)		1		
7.5.2.b	Al crear y actualizar la información documentada , la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico)		1		
7.5.2.c	Al crear y actualizar la información documentada , la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación			1	
7.5.3	Control de la información documentada			---	

7.5.3.1.a	La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite			1	
7.5.3.1.b	La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).			1	
7.5.3.2.a	Para el control de la información documentada , la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda distribución, acceso, recuperación, uso			1	
7.5.3.2.b	Para el control de la información documentada , la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda almacenamiento, preservación, incluida la preservación de la legibilidad			1	

7.5.3.2.c	Para el control de la información documentada , la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda control de cambios (por ejemplo, control de versión)		1		
7.5.3.2.d	Para el control de la información documentada , la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda control sobre la conservación y disposición		1		
7.5.3.2	La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.		1		
7.5.3.2	La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionada		1		
CUMPLIMIENTO		<u>9</u>	<u>34</u>	<u>0</u>	
8 Operación			---		
8.1	Planificación y control operacional		---		

8.1	La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante ...			1		
8.1.a	... la determinación de los requisitos para los productos y servicios;			1		
8.1.b.1	... el establecimiento de criterios para los procesos;			1		
8.1.b.2	... el establecimiento de criterios para la aceptación de los productos y servicios;			1		
8.1.c	... la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;			1		
8.1.d	... la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;			1		
8.1.e.1	... la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;			1		

8.1.e.2	... la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.			1	
8,1	La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.			1	
8.1	La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.			1	
8,1	La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).			1	
8.2	Requisitos para los productos y servicios			---	
8.2.1	Comunicación con el cliente			---	
8.2.1.a	La comunicación con el cliente incluye proporcionar la información relativa a los productos y servicios.		1		
8.2.1.b	La comunicación con el cliente incluye tratar las consultas, los contratos o pedidos, incluyen los cambios.		1		

8.2.1.c	La comunicación con el cliente incluye obtener la retroalimentación de los clientes relativos a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.	1			
8.2.1.d	La comunicación con el cliente incluye manipular o controlar la propiedad del cliente	1			
8.2.1.e	La comunicación con el cliente incluye establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente		1		
8.2.2	Determinación de los requisitos			---	
8.2.2.a	Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo: ...		1		
8.2.2.a.1	... cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;		1		
8.2.2.a.2	... la organización debe asegurarse de que los requisitos para los productos y servicios se definen incluyendo aquellos considerados necesarios por la organización		1		

8.2.2.b	Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.				1
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios			---	
8.2.3.1	La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.				1
8.2.3.1	La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente				1
8.2.3.1.a	, para incluir los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;				1
8.2.3.1.b	, para incluir los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;			1	
8.2.3.1.c	, para incluir los requisitos especificados por la organización;				1
8.2.3.1.d	, para incluir los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;			1	

8.2.3.1.e	, para incluir las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			1	
8.2.3.1	La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			1	
8.2.3.1	La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.			1	
8.2.3.2.a	La organización debe conservar la <u>información documentada</u> , cuando sea aplicable, sobre los resultados de la revisión			1	
8.2.3.2.b	La organización debe conservar la <u>información documentada</u> , cuando sea aplicable, sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.			1	
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios			---	
8.2.4	La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la <u>información documentada</u> pertinente sea modificada, ...			1	
8.2.4	... y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.			1	
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios			---	

8.3.1	Generalidades			---	
8.3.1	La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.			1	
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo			---	
8.3.2.a	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo			1	
8.3.2.b	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables			1	
8.3.2.c	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar las actividades requeridas de verificación y validación del diseño desarrollo			1	
8.3.2.d	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar la responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo			1	

8.3.2.e	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios			1	
8.3.2.f	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo			1	
8.3.2.g	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo			1	
8.3.2.h	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios			1	
8.3.2.i	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar el proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes			1	

8.3.2.j	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo			1	
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo			---	
8.3.3	La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar			1	
8.3.3.a	La organización debe considerar los requisitos funcionales y de desempeño			1	
8.3.3.b	La organización debe considerar la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares			1	
8.3.3.c	La organización debe considerar los requisitos legales y reglamentarios			1	
8.3.3.d	La organización debe considerar normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar			1	
8.3.3.e	La organización debe considerar las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios			1	
8.3.3	Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.			1	

8.3.3	Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.			1	
8.3.3	La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.			1	
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo			---	
8.3.4.a	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se definen los resultados a lograr;			1	
8.3.4.b	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;			1	
8.3.4.c	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;			1	

8.3.4.d	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;			1	
8.3.4.e	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;			1	
8.3.4.f	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se conserva la <u>información documentada</u> de estas actividades.			1	
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo			---	
8.3.5.a	La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;			1	
8.3.5.b	La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;			1	

8.3.5.c	La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;			1	
8.3.5.d	La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.			1	
8.3.5	La organización debe conservar <u>información documentada</u> sobre las salidas del diseño y desarrollo.			1	
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo			---	
8.3.6	La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.			1	
8.3.6.a	La organización debe conservar la <u>información documentada</u> sobre los cambios del diseño y desarrollo;			1	

8.3.6.b	La organización debe conservar la información documentada sobre los resultados de las revisiones;			1	
8.3.6.c	La organización debe conservar la información documentada sobre la autorización de los cambios;			1	
8.3.6.d	La organización debe conservar la información documentada sobre las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos			1	
8.4	Control de los procesos, productos			---	
8.4.1	Generalidades			---	
8.4.1	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.				1
8.4.1.a	La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;			1	

8.4.1.b	La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;			1	
8.4.1.c	La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.			1	
8.4.1	La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.			1	
8.4.1	La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.			1	
8.4.2	Tipo y alcance del control			---	

8.4.2	La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.			1	
8.4.2.a	La organización debe asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;			1	
8.4.2.b	La organización debe definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;			1	
8.4.2.c.1	La organización debe tener en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;			1	
8.4.2.c.2	La organización debe tener en consideración la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;			1	

8.4.2.d	La organización debe determinar la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.			1	
8.4.3	Información para los proveedores externos			---	
8.4.3	La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.			1	
8.4.3.a	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar			1	
8.4.3.b.1	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para La aprobación de productos y servicios;			1	
8.4.3.b.2	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para La aprobación de métodos, procesos y equipos;			1	
8.4.3.b.3	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para La aprobación de la liberación de productos y servicios;			1	

8.4.3.c	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;			1	
8.4.3.d	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para las interacciones del proveedor externo con la organización;			1	
8.4.3.e	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;			1	
8.4.3.f	La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.			1	
8.5	Producción y provisión del servicio			---	
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio			---	
8.5.1	La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.			1	

8.5.1.a.1	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable la disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;			1	
8.5.1.a.2	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable, la disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar;			1	
8.5.1.b	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable, la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;				1
8.5.1.c	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable, la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;			1	
8.5.1.d	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable, el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;			1	

8.5.1.e	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable, la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;			1	
8.5.1.f	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable, la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de			1	
8.5.1.g	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable, la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;			1	
8.5.1.h	Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable, la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			1	
8.5.2	Identificación y trazabilidad			---	
8.5.2	La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.			1	

8.5.2	La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.			1	
8.5.2	La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la <u>información documentada</u> necesaria para permitir la trazabilidad.			1	
8.5.3	Propiedad perteneciente a los			---	
8.5.3	La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.			1	
8.5.3	La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.			1	

8.5.3	Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la <u>información documentada</u> sobre lo ocurrido.			1	
8.5.4	Preservación			---	
8.5.4	La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.			1	
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega			---	
8.5.5	La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.			1	
8.5.5.a	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos legales y reglamentarios;			1	
8.5.5.b	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;			1	

8.5.5.c	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;			1	
8.5.5.d	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos del cliente;			1	
8.5.5.e	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la retroalimentación del cliente.			1	
8.5.6	Control de los cambios			---	
8.5.6	La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.			1	
8.5.6	La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.			1	
8.6	Liberación de los productos y servicios			---	

8.6	La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			1	
8.6	La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.			1	
8.6	La organización debe conservar la <u>información documentada</u> sobre la liberación de los productos y servicios.			1	
8.6.a	La <u>información documentada</u> debe incluir evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;			1	
8.6.b	La <u>información documentada</u> debe incluir trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			1	
8.7	Control de las salidas no conformes			---	
8.7.1	La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.			1	

8.7.1	La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.			1	
8.7.1	Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.			1	
8.7.1	La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras corrección;		1		
8.7.1	La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;			1	
8.7.1	La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras información al cliente;			1	
8.7.1	La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.		1		

8.7.1	Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.			1	
8.7.2.a	La organización debe conservar la información documentada que describa la no conformidad;			1	
8.7.2.b	La organización debe conservar la información documentada que describa las acciones tomadas;			1	
8.7.2.c	La organización debe conservar la información documentada que describa todas las concesiones obtenidas;			1	
8.7.2.d	La organización debe conservar la información documentada que identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.			1	
<u>CUMPLIMIENTO</u>		<u>4</u>	<u>99</u>	<u>29</u>	
	9 Evaluación del desempeño			---	
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación			---	
9.1.1	Generalidades			---	
9.1.1.a	La organización debe determinar qué necesita seguimiento y medición;			1	
9.1.1.b	La organización debe determinar los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;			1	
9.1.1.c	La organización debe determinar cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;			1	

9.1.1.d	La organización debe determinar cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.			1	
9.1.1	La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			1	
9.1.1	La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.			1	
9.1.2	Satisfacción del cliente			---	
9.1.2	La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.				1
9.1.2	La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.			1	
9.1.3	Análisis y evaluación			---	
9.1.3	La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.			1	
9.1.3.a	Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar la conformidad de los productos y servicios;			1	
9.1.3.b	Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar el grado de satisfacción del cliente;			1	

9.1.3.c	Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;			1	
9.1.3.d	Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;			1	
9.1.3.e	Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;			1	
9.1.3.f	Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar el desempeño de los proveedores externos;			1	
9.1.3.g	Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.			1	
9.2	Auditoría interna			---	
9.2.1	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados			1	
9.2.1.a.1	Las auditorías internas deben proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;			1	

9.2.1.a.2	Las auditorías internas deben proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;			1	
9.2.1.b	Las auditorías internas proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad se implementa y mantiene eficazmente.			1	
9.2.2.a	La organización debe planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los			1	
9.2.2.b	La organización debe definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;			1	
9.2.2.c	La organización debe seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;			1	
9.2.2.d	La organización debe asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;			1	

9.2.2.e	La organización debe realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;			1	
9.2.2.f	La organización debe conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.			1	
9.3	Revisión por la dirección			---	
9.3.1	Generalidades			---	
9.3.1	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.			1	
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección			---	
9.3.2.a	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;			1	
9.3.2.b	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;			1	

9.3.2.c.1	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas			1	
9.3.2.c.2	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;			1	
9.3.2.c.3	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;			1	

9.3.2.c.4	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a las no conformidades y acciones correctivas;			1	
9.3.2.c.5	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición;			1	
9.3.2.c.6	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a los resultados de las auditorías;			1	

9.3.2.c.7	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los proveedores externos;			1	
9.3.2.d	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre la adecuación de los recursos;			1	
9.3.2.e	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1)			1	
9.3.2.f	La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre las oportunidades de mejora.			1	
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección			---	
9.3.3.a	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora;			1	

9.3.3.b	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;		1		
9.3.3.c	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos.		1		
9.3.3	La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.		1		
<u>CUMPLIMIENTO</u>		<u>0</u>	<u>42</u>	<u>1</u>	
10 Mejora				---	
10.1	Generalidades			---	
10.1	La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.			1	
10.1.a	Éstas deben incluir mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;			1	
10.1.b	Éstas deben incluir corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;			1	
10.1.c	Éstas deben incluir mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		1		

10.2	No conformidad y acción correctiva			---	
10.2.1.a.1	Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable tomar acciones para controlarla y corregirla;				1
10.2.1.a.2	Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable hacer frente a las consecuencias;				1
10.2.1.b.1	Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin la revisión y el análisis de la no conformidad;				1
10.2.1.b.2	Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin la determinación de las causas de la no conformidad;				1

10.2.1.b.3	Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;			1	
10.2.1.c	Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe implementar cualquier acción necesaria;			1	
10.2.1.d	Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;			1	
10.2.1.e	Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y			1	

10.2.1.f	Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.		1		
10.2.1	Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.			1	
10.2.2.a	La organización debe conservar información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;		1		
10.2.2.b	La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de cualquier acción correctiva.		1		
10.3	Mejora continua			---	
10.3	La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.		1		
10.3	La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.		1		
<u>CUMPLIMIENTO</u>		<u>0</u>	<u>71</u>	<u>13</u>	

NUMERAL	CUMPLIMIENTO			PORCENTAJE DE CUMPLIMIE	
	SI	NO	APLICADO Y NO DOCUMENTADO	SI	NO
4	1	21	3	0%	5%
5	7	12	8	2%	3%
6	10	18	0	3%	5%
7	9	34	0	2%	9%
8	4	99	29	1%	26%
9	0	42	1	0%	11%
10	0	71	13	0%	19%
TOTAL	31	297	54	8%	78%
	382			100%	