**ISO 9001:**

**Contexto de la organización**

1. **Comprender la organización y su contexto**:
   * Identificar factores internos y externos que afectan la capacidad de la organización para lograr los resultados esperados.
2. **Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas**:
   * Identificar las partes interesadas relevantes y sus requisitos.
3. **Determinar el alcance del SGC**:
   * Definir los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de calidad.
4. **Establecer el sistema de gestión de calidad y sus procesos**:
   * Identificar los procesos necesarios, sus interacciones y los criterios para su control.

**Liderazgo**

1. Compromiso **de la dirección**:

* Demostrar liderazgo y compromiso con el SGC.

1. Enfoque **en el cliente**:

* Asegurar que los requisitos del cliente se entiendan y se cumplan.

1. Política **de calidad**:

* Establecer, implementar y mantener una política de calidad alineada con los objetivos estratégicos.

1. Roles**, responsabilidades y autoridades**:

* Asignar claramente roles y responsabilidades dentro de la organización.

**Planificación**

1. **Acciones para abordar riesgos y oportunidades**:
   * Identificar riesgos y oportunidades que puedan afectar los resultados del SGC y planificar acciones para abordarlos.
2. **Objetivos de calidad y planificación para lograrlos**:
   * Establecer objetivos medibles y alineados con la política de calidad.
3. **Planificación de los cambios**:
   * Asegurar que los cambios en los procesos sean controlados y eficaces.

**Apoyo**

1. **Recursos**:

* Proveer los recursos necesarios (humanos, materiales, tecnológicos, etc.).

2. **Competencia**:

* Asegurar que los empleados sean competentes en sus roles mediante capacitación y experiencia.

3. **Conciencia**:

* Garantizar que el personal esté consciente de cómo contribuye al SGC.

4. **Comunicación**:

* Establecer métodos efectivos para la comunicación interna y externa.

5. **Información documentada**:

* Controlar la creación, actualización y uso de la información documentada.

**Operación**

1. **Planificación y control operacional**:

* Planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos del cliente.

2. **Requisitos para productos y servicios**:

* Asegurar que los requisitos del cliente se comprendan y se cumplan.

3. **Diseño y desarrollo de productos y servicios**:

* Planificar y controlar el diseño y desarrollo (si aplica).

4- **Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente**:

* Evaluar y controlar a proveedores externos.

5. **Producción y prestación del servicio**:

* Implementar procesos para garantizar la calidad de los productos y servicios.

6. **Liberación de productos y servicios**:

* Asegurar que los productos y servicios cumplen con los requisitos antes de su entrega.

7. **Control de las salidas no conformes**:

* Identificar y controlar productos o servicios no conformes.

**Evaluación del desempeño**

1. **Seguimiento, medición, análisis y evaluación**:
   * Monitorear y medir los procesos del SGC para asegurar su eficacia.
2. **Auditoría interna**:
   * Realizar auditorías periódicas para verificar el cumplimiento de los requisitos.
3. **Revisión por la dirección**:
   * Revisar regularmente el desempeño del SGC para tomar decisiones estratégicas.

**Mejora**

1. **No conformidades y acciones correctivas**:

* Identificar las causas de las no conformidades y tomar acciones para prevenir su recurrencia.

2. **Mejora continua**:

* Implementar mejoras constantes en el sistema de gestión de calidad.