**REQUISITOS NORMA ISO 9001:2015 – LISTA COMPLETA**

1. La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes. **(4.1)**
2. La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas. **(4.1)**
3. La organización debe determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad. **(4.2)**
4. La organización debe determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad. **(4.2)**
5. La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes. **(4.2)**
6. La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance. **(4.3)**
7. 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. **(4.3)**
8. El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada. **(4.3)**
9. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos. **(4.3)**
10. El alcance debe 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. **(4.3)**
11. La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización. **(4.4.1)**
12. La organización debe determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos. **(4.4.1)**
13. La organización debe determinar la secuencia e interacción de estos procesos. **(4.4.1)**
14. La organización debe determinar y aplicar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos. **(4.4.1)**
15. La organización debe determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad. **(4.4.1)**
16. La organización debe asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos. **(4.4.1)**
17. La organización debe abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1. **(4.4.1)**
18. La organización debe evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos. **(4.4.1)**
19. La organización debe mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad. **(4.4.1)**
20. En la medida en que sea necesario, la organización debe mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos. **(4.4.2)**
21. 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. **(4.4.2)**
22. La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad. **(5.1.1)**
23. La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso 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. **(5.1.1)**
24. La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización. **(5.1.1)**
25. La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos. **(5.1.1)**
26. La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles. **(5.1.1)**
27. La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad. **(5.1.1)**
28. La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos. **(5.1.1)**
29. La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad. **(5.1.1)**
30. La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso promoviendo la mejora. **(5.1.1)**
31. La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad. **(5.1.1)**
32. 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. **(5.1.2)**
33. 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. **(5.1.2)**
34. 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. **(5.1.2)**
35. La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que **(5.2.1):**
36. sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica
37. proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad
38. incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables
39. incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
40. La política de la calidad debe estar disponible y mantenerse como información documentada. **(5.2.2)**
41. La política de la calidad debe comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización. **(5.2.2)**
42. La política de la calidad debe estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda. **(5.2.2)**
43. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para **(5.3)**:
44. asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;
45. asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
46. 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);
47. asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;
48. 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.
49. 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. **(6.1.1)**
50. La organización debe planificar las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades y la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad y de evaluar la eficacia de estas acciones. **(6.1.2)**
51. 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. **(6.2.1)**

Los objetivos de la calidad deben:

a) ser coherentes con la política de la calidad;

b) ser medibles;

c) tener en cuenta los requisitos aplicables;

d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;

e) ser objeto de seguimiento;

f) comunicarse;

g) actualizarse, según corresponda.

1. La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad. **(6.2.1)**
2. Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar **(6.2.2)**:

a) qué se va a hacer;

b) qué recursos se requerirán;

c) quién será responsable;

d) cuándo se finalizará;

e) cómo se evaluarán los resultados.

1. 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. **(6.3)**
2. La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad. **(7.1.1)**
3. La organización debe considerar **(7.1.1)**:

a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;

b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.

1. 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. **(7.1.2)**
2. 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. **(7.1.3)**
3. 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. **(7.1.4)**
4. 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. **(7.1.5.1)**
5. La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito. **(7.1.5.1)**
6. 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 utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación. **(7.1.5.2)**
7. 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. **(7.1.5.2)**
8. 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 posteriores resultados de la medición. **(7.1.5.2)**
9. 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. **(7.1.5.2)**
10. La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. **(7.1.6)**
11. Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario. **(7.1.6)**
12. La organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas. **(7.1.6)**
13. 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. **(7.2)**
14. La organización debe asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencias apropiadas. **(7.2)**
15. La organización debe cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas. **(7.2)**
16. La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia. **(7.2)**
17. 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. **(7.3)**
18. 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. **(7.3)**
19. 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. **(7.3)**
20. 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. **(7.3)**
21. La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan **(7.4)**:

a) qué comunicar;

b) cuándo comunicar;

c) a quién comunicar;

d) cómo comunicar;

e) quién comunica.

1. El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir la información documentada requerida por esta Norma Internacional. **(7.5.1)**
2. 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. **(7.5.1)**
3. Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado **(7.5.2)**:

a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);

b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);

c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

1. La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que **(7.5.3.1)**:

a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;

b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

1. Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda **(7.5.3.2)**:

a) distribución, acceso, recuperación y uso;

b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;

c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);

d) conservación y disposición.

1. 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. **(7.5.3.2)**
2. La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas. **(7.5.3.2)**
3. 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. **(8.1)**
4. 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. **(8.1)**
5. La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4). **(8.1)**
6. La comunicación con los clientes debe incluir **(8.2.1)**:

a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;

b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;

c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;

d) manipular o controlar la propiedad del cliente;

e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

1. Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que **(8.2.2)**:

a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:

b) la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

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. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir **(8.2.3.1)**:

a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;

b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;

c) los requisitos especificados por la organización;

d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;

e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

1. La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente. **(8.2.3.1)**
2. La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos. **(8.2.3.1)**
3. La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable **(8.2.3.2)**:

a) sobre los resultados de la revisión;

b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

1. La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados. **(8.2.4)**
2. La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos. **(8.4.1)**
3. 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. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones. **(8.4.1)**
4. 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. **(8.4.2)**
5. La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo. **(8.4.3)**
6. La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. **(8.5.1)**
7. La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios. **(8.5.2)**
8. La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad. **(8.5.2)**
9. 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. 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. **(8.5.3)**
10. 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 información documentada sobre lo ocurrido. **(8.5.3)**
11. 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. La preservación puede incluir la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte, y la protección. **(8.5.4)**
12. La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios. Las actividades posteriores a la entrega pueden incluir acciones cubiertas por las condiciones de la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final. **(8.5.5)**
13. 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. **(8.5.6)**
14. 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. **(8.5.6)**
15. La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios. 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. **(8.6)**
16. La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. **(8.6)**
17. 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. 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. **(8.7.1)**
18. La organización debe conservar la información documentada que **(8.7.2):**

a) describa la no conformidad;

b) describa las acciones tomadas;

c) describa todas las concesiones obtenidas;

d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

1. La organización debe determinar **(9.1.1):**

a) qué necesita seguimiento y medición;

b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar

resultados válidos;

c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;

d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

1. La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. **(9.1.1)**
2. La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados. **(9.1.1)**
3. La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información. **(9.1.2)**
4. La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. **(9.1.3)**
5. La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad es conforme. **(9.2.1)**
6. La organización debe **(9.2.2)**:

a) 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 cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;

b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;

c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;

d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;

e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;

f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

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. **(9.3.1)**
2. La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre **(9.3.2):**

a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;

b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;

**﻿**c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:

1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;

2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;

3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;

4) las no conformidades y acciones correctivas;

5) los resultados de seguimiento y medición;

6) los resultados de las auditorías;

7) el desempeño de los proveedores externos;

d) la adecuación de los recursos;

e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);

f) las oportunidades de mejora.

1. Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con **(9.3.3):**

a) las oportunidades de mejora;

b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;

c) las necesidades de recursos.

1. La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección. **(9.3.3)**
2. 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. **(10.1)**
3. Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe **(10.2.1):**

﻿a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:

1) tomar acciones para controlarla y corregirla;

2) hacer frente a las consecuencias;

b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:

1) la revisión y el análisis de la no conformidad;

2) la determinación de las causas de la no conformidad;

3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;

c) implementar cualquier acción necesaria;

d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;

e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y

f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.

1. La organización debe conservar información documentada como evidencia de **(10.2.2):**

a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;

b) los resultados de cualquier acción correctiva.

1. La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad. **(10.3)**
2. 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. **(10.3)**

**NOTA 1: 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios no aplica para Energitelco.**

**NOTA 2: Al final de cada requisito se encuentra el numeral de la norma ISO 9001:2015 que lo contiene.**