

# ANALISIS Y EVALUACION

La empresa tiene que analizar y realizar una evaluación de los datos y la información apropiada que surge de realizar el seguimiento y la medición.

- Los resultados del análisis tienen que utilizarse para realizar la evaluación:
- a) La conformidad de los productos y los servicios
- b) El nivel de satisfacción de los clientes
- c) El desempeño y la eficiencia del SGC
- d) Si lo que se ha planteado se ha implantado con eficacia
- e) La eficiencia de todas las acciones tomadas para realizar los riesgos y las oportunidades
- f) La labor que realizan los proveedores externos
- g) La necesidad de mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad

los métodos para realizar el análisis de los datos se tienen que introducir técnicas estadísticas.

En este apartado de la norma ISO 9001:2015 se centra en todos los aspectos de control del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se debe determinar que es necesario seguir, medir, analizar y evaluar todos los métodos que se emplean y se deben emplear en las actividades.

# GENERALIDADES

La empresa tiene que establecer:

- a) Que necesita que se realice un seguimiento y una medición
- b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para conseguir resultados válidos.
- c) Cuando se tienen que realizar los seguimientos y las mediciones.
- d) Cuando se deben analizar y evaluar los resultados de seguimiento y medición.

La empresa tiene que realizar una evaluación del desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

La empresa tiene que conservar toda la información documentada que crea necesaria para que le sirva de evidencia

# PRINCIPIOS DEL MECI



## EVALUACION Y DESEMPEÑO

**ISO: 9001:2015**

**Oficina Asesora de Control Interno de Gestión  
Carolina Zea  
Boletín 9**



# AUDITORIAS INTERNAS

- a) Realizar una planificación, establecer, implantar y mantener diferentes programas de auditorías que incluyen la frecuencia, la metodología, la responsabilidad, los requisitos y la elaboración de informes, además deben considerar la importancia de todos los procesos que se encuentran involucrados, los cambios que pueden afectar a la organización y los resultados que se obtienen de las auditorías previas.
- b) Se deben definir los criterios bajo los que se basa la auditoría y el alcance que tendrá cada auditoría.
- c) Hay que seleccionar a los auditores y realizar las auditorías asegurándose la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.
- d) Una vez finalizada la auditoría los resultados deben quedar plasmados en un informe para la alta dirección
- e) La auditoría puede generar que se deban realizar acciones correctivas.
- f) La información debe quedar bien guardada como evidencia de la implantación del programa de auditoría y los resultados

