



# INFORME DE LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA

*3309547*

*Bureau Veritas Iberia S.L.*

*ISO 9001 - Auditoría de Recertificación (1er año) / ISO 9001:2015*

# ÍNDICE

## 1 INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
- 1.2 INFORMACIÓN DE CONTACTO

## 2 INFORMACIÓN DE LA AUDITORÍA

- 2.1 NORMAS DE LA AUDITORÍA
- 2.2 ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN
- 2.3 INFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR
- 2.4 ALCANCE DE LA AUDITORÍA
  - Objetivos de la Auditoría
  - Plan de auditoría
  - Criterios de auditoría

## 3 PROCESO DE AUDITORÍA

- 3.1 INFORME RESUMEN DE LA AUDITORÍA POR NORMA
- 3.2 INFORME DE NO CONFORMIDAD

## 4 DESEMPEÑO HASTA LA FECHA

## 5 RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA

- 5.1 CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA
- 5.2 RESUMEN DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA
- 5.3 Documentación mínima a revisar
- 5.4 PUNTOS FUERTES
- 5.5 OPORTUNIDADES DE MEJORA
- 5.6 OBSERVACIONES

## 6 RECOMENDACIONES DEL LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR

## 7 PROGRAMA DE AUDITORÍA

## 8 ANEXO:EMPLAZAMIENTOS

## 9 Información del certificado

# 1 INFORMACIÓN GENERAL

## 1.1 INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Compañía	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA		
Dirección	AVDA. JUAN CARLOS I, 3		
Ciudad	MURCIA		
Código postal	30008		
Provincia	-		
País	Spain		
Nº Teléfono	34968244233	Nº Fax	34968246284
Nº Contrato	3309547		

## 1.2 INFORMACIÓN DE CONTACTO

Persona de Contacto	ANA ESMERALDA PALACIOS SASTRE		
Dirección Email	gerente@commurcia.es	Nº Teléfono	34968244233

## 2 INFORMACIÓN DE LA AUDITORÍA

### 2.1 NORMAS DE LA AUDITORÍA

Norma(s) objeto de la Auditoría ISO 9001:2015

## 2.2 ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

Idioma	Norma	Nombre del Emplazamiento	Central	Alcance
Inglés	ISO 9001:2015	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE CENTRAL	✓	PROVISION OF SERVICES TO ITS MEMBERS: GENERAL INFORMATION, ADVICE, PROFESSIONAL GUIDANCE, DESIGN AND CONDUCT OF CONTINUOUS TRAINING ACTIVITIES, CERTIFICATIONS, ACCREDITATIONS, SOCIAL BENEFITS, COMMON PREMISES CESSION, TRIBUTES AND SOCIAL CELEBRATIONS, PROVISION OF OFFICIAL DOCUMENTS RELATED TO PROFESSIONAL PRACTICE AND PROFESSIONAL PRACTICE ETHICS CONTROL. PROVISION OF SERVICES TO CITIZENS: INFORMATION AND COMPLAINT PROCESSING
Inglés	ISO 9001:2015	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE CARTAGENA		PROVISION OF SERVICES TO ITS MEMBERS: GENERAL INFORMATION, ADVICE, PROFESSIONAL GUIDANCE, DESIGN AND CONDUCT OF CONTINUOUS TRAINING ACTIVITIES, CERTIFICATIONS, ACCREDITATIONS, SOCIAL BENEFITS, COMMON PREMISES CESSION, TRIBUTES AND SOCIAL CELEBRATIONS, PROVISION OF OFFICIAL DOCUMENTS RELATED TO PROFESSIONAL PRACTICE AND PROFESSIONAL PRACTICE ETHICS CONTROL. PROVISION OF SERVICES TO CITIZENS: INFORMATION AND COMPLAINT PROCESSING
Español	ISO 9001:2015	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE CENTRAL	✓	PRESTACIÓN DE SERVICIOS A COLEGIADOS: INFORMACIÓN GENERAL, ASESORAMIENTO, ORIENTACIÓN PROFESIONAL, DISEÑO Y REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE FORMACIÓN CONTINUADA, CERTIFICACIONES, ACREDITACIONES, PRESTACIONES SOCIALES, CESIÓN DE INSTALACIONES COMUNES, HOMENAJES Y ACTOS SOCIALES, SUMINISTRO DE DOCUMENTOS OFICIALES ASOCIADOS AL EJERCICIO PROFESIONAL Y CONTROL DEONTOLÓGICO DEL EJERCICIO PROFESIONAL. PRESTACIÓN DE SERVICIOS A CIUDADANOS: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES.

Español	ISO 9001:2015	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE CARTAGENA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS A COLEGIADOS: INFORMACIÓN GENERAL, ASESORAMIENTO, ORIENTACIÓN PROFESIONAL, DISEÑO Y REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE FORMACIÓN CONTINUADA, CERTIFICACIONES, ACREDITACIONES, PRESTACIONES SOCIALES, CESIÓN DE INSTALACIONES COMUNES, HOMENAJES Y ACTOS SOCIALES, SUMINISTRO DE DOCUMENTOS OFICIALES ASOCIADOS AL EJERCICIO PROFESIONAL Y CONTROL DEONTOLÓGICO DEL EJERCICIO PROFESIONAL. PRESTACIÓN DE SERVICIOS A CIUDADANOS: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES.
Español	ISO 9001:2015	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE MURCIA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS A COLEGIADOS: INFORMACIÓN GENERAL, ASESORAMIENTO, ORIENTACIÓN PROFESIONAL, DISEÑO Y REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE FORMACIÓN CONTINUADA, CERTIFICACIONES, ACREDITACIONES, PRESTACIONES SOCIALES, CESIÓN DE INSTALACIONES COMUNES, HOMENAJES Y ACTOS SOCIALES, SUMINISTRO DE DOCUMENTOS OFICIALES ASOCIADOS AL EJERCICIO PROFESIONAL Y CONTROL DEONTOLÓGICO DEL EJERCICIO PROFESIONAL. PRESTACIÓN DE SERVICIOS A CIUDADANOS: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES.
Inglés	ISO 9001:2015	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE MURCIA	PROVISION OF SERVICES TO ITS MEMBERS: GENERAL INFORMATION, ADVICE, PROFESSIONAL GUIDANCE, DESIGN AND CONDUCT OF CONTINUOUS TRAINING ACTIVITIES, CERTIFICATIONS, ACCREDITATIONS, SOCIAL BENEFITS, COMMON PREMISES CESSION, TRIBUTES AND SOCIAL CELEBRATIONS, PROVISION OF OFFICIAL DOCUMENTS RELATED TO PROFESSIONAL PRACTICE AND PROFESSIONAL PRACTICE ETHICS CONTROL. PROVISION OF SERVICES TO CITIZENS: INFORMATION AND COMPLAINT PROCESSING

Nº de Emplazamientos	3
Nº de Empleados	11
Central	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE CENTRAL

En caso de auditorías "multi-sites" se listará un Anexo con todos los emplazamientos que deben aparecer en el certificado

Tipo de Auditoría	ISO 9001 - Auditoría de Recertificación (1er año)				
Fecha Inicio de la Auditoría	25/09/2018	Fecha Fin de la Auditoría	26/09/2018	Duración	1,5

## 2.3 INFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR

Jefe de equipo	Iniciales	Miembro del equipo	Iniciales
ANTONIO SANCHEZ AGUADO	AGU		

## 2.4 ALCANCE DE LA AUDITORÍA

### Objetivos de la Auditoría

1. confirmar que el sistema de gestión de la organización es conforme con todos los requisitos de la norma(s) de auditoría.
2. confirmar que la organización ha implantado de forma efectiva sus medidas previstas.
3. confirmar que el sistema de gestión es capaz de alcanzar las políticas y objetivos de la organización y evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
4. cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
5. el propósito de la auditoría de la etapa 2 es evaluar la implementación, incluida la eficacia, del sistema de gestión del cliente.

Debe incluir al menos lo siguiente:

- a) información y evidencia de la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión y otro documento normativo aplicable;
- b) seguimiento, medición, informe y revisión con relación a los objetivos y metas de desempeño clave (coherentes con las expectativas de la norma de sistemas de gestión y otro documento normativo aplicable);
- c) el sistema de gestión del cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de la legislación;
- d) el control operacional de los procesos del cliente;
- e) las auditorías internas y la revisión por la dirección;
- f) la responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente;
- g) los vínculos entre los requisitos normativos, la política, los objetivos y metas de desempeño (coherentes con las expectativas de la norma de sistemas de gestión y otro documento normativo aplicable), cualquier requisito legal aplicable, la responsabilidad, la competencia del personal, las operaciones, los procedimientos, los datos del desempeño y los hallazgos y conclusiones de las auditorías internas.

## Plan de auditoría

Fecha - Horario Actividad	Nombre del Emplazamiento	Proceso	Auditor	Comentario
25/09/2018 - 09:00	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE CENTRAL	REUNION INICIAL	AGU	
Reunión inicial	Cláusula :			9K-4.1 Comprensión de la organización y su contexto
25/09/2018 - 09:30	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE CENTRAL	PLANIFICACION Y GESTION DE LA CALIDAD	AGU	
Auditoría	Cláusula : 9K-4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 9K-4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 9K-7.5.1 Generalidades 9K-7.5.3 Control de la información documentada			9K-4.1 Comprensión de la organización y su contexto 9K-4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad 9K-7.5 Información documentada 9K-7.5.2 Creación y actualización
25/09/2018 - 10:00	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE CENTRAL	LIDERAZGO	AGU	
Auditoría	Cláusula : 9K-5.1.1 Generalidades 9K-5.2 Política 9K-5.2.2 Comunicación de la política de la calidad 9K-6.1 Accciones para abordar riesgos y oportunidades 9K-6.3 Planificación de los cambios 9K-9.3.1 Generalidades 9K-9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección			9K-5.1 Liderazgo y compromiso 9K-5.1.2 Enfoque al cliente 9K-5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad 9K-5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 9K-6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 9K-9.3 Revisión por la dirección 9K-9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección
25/09/2018 - 11:00	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE CENTRAL	GESTION DE RRHH	AGU	
Auditoría	Cláusula : 9K-7.1.1 Generalidades 9K-7.1.6 Conocimientos de la organización 9K-7.3 Toma de conciencia			9K-7.1 Recursos 9K-7.1.2 Personas 9K-7.2 Competencia 9K-7.4 Comunicación

Fecha - Horario Actividad	Nombre del Emplazamiento	Proceso	Auditor	Comentario
25/09/2018 - 11:00	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE CENTRAL	GESTION DE INFRAESTRUCTURAS	AGU	
Auditoría	Cláusula : 9K-7.1.1 Generalidades 9K-7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos			9K-7.1 Recursos 9K-7.1.3 Infraestructura
25/09/2018 - 11:00	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE CENTRAL	APROVISIONAMIENTOS	AGU	
Auditoría	Cláusula : 9K-8.4.1 Generalidades 9K-8.4.3 Información para los proveedores externos			9K-8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 9K-8.4.2 Tipo y alcance del control
25/09/2018 - 12:00	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE CENTRAL	EVALUACION DEL DESEMPEÑO Y MEJORA	AGU	
Auditoría	Cláusula : 9K-9.1.1 Generalidades 9K-9.1.3 Análisis y evaluación 9K-10.1 Generalidades 9K-10.3 Mejora continua			9K-9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9K-9.1.2 Satisfacción del cliente 9K-9.2 Auditoría interna 9K-10.2 No conformidades y acción correctiva
25/09/2018 - 13:00			AGU	
Viaje entre emplazamientos				
25/09/2018 - 14:00	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE CARTAGENA	INFORMACIÓN GENERAL Y FORMACION CONTINUA COLEGIADA.	AGU	
Auditoría	Cláusula : 9K-8.2 Requisitos para los productos y servicios 9K-8.5 Producción y provisión del servicio 9K-8.7 Control de las salidas no conformes			9K-8.1 Planificación y control operacional 9K-8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 9K-8.6 Liberación de los productos y servicios

Fecha - Horario Actividad	Nombre del Emplazamiento	Proceso	Auditor	Comentario
25/09/2018 - 14:45 Auditoría	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE CARTAGENA	COLEGIADOS: ALTAS Y BAJAS, CERTIFICACIONES	AGU	
	Cláusula : 9K-8.2 Requisitos para los productos y servicios 9K-8.5 Producción y provisión del servicio 9K-8.7 Control de las salidas no conformes			9K-8.1 Planificación y control operacional 9K-8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 9K-8.6 Liberación de los productos y servicios
25/09/2018 - 15:30 Auditoría	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE CARTAGENA	CESION INSTALACIONES. ACTIVIDADES Y EVENTOS	AGU	
	Cláusula : 9K-8.2 Requisitos para los productos y servicios 9K-8.5 Producción y provisión del servicio 9K-8.7 Control de las salidas no conformes			9K-8.1 Planificación y control operacional 9K-8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 9K-8.6 Liberación de los productos y servicios
25/09/2018 - 16:15 Auditoría	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE CARTAGENA	PRESTACIONES SOCIALES Y ASISTENCIA SANITARIA	AGU	
	Cláusula : 9K-8.2 Requisitos para los productos y servicios 9K-8.5 Producción y provisión del servicio 9K-8.7 Control de las salidas no conformes			9K-8.1 Planificación y control operacional 9K-8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 9K-8.6 Liberación de los productos y servicios
25/09/2018 - 17:00 Auditoría	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE CARTAGENA	CONTROL DEONTOLÓGICO. TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	AGU	
	Cláusula : 9K-8.2 Requisitos para los productos y servicios 9K-8.5 Producción y provisión del servicio 9K-8.7 Control de las salidas no conformes			9K-8.1 Planificación y control operacional 9K-8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 9K-8.6 Liberación de los productos y servicios

Fecha - Horario Actividad	Nombre del Emplazamiento	Proceso	Auditor	Comentario
25/09/2018 - 17:30	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE CARTAGENA	BECAS Y PREMIOS	AGU	
Auditoría	Cláusula : 9K-8.2 Requisitos para los productos y servicios 9K-8.5 Producción y provisión del servicio 9K-8.7 Control de las salidas no conformes			9K-8.1 Planificación y control operacional 9K-8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 9K-8.6 Liberación de los productos y servicios
25/09/2018 - 18:00	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE CARTAGENA		AGU	
Reunión de feedback				
26/09/2018 - 09:00	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE MURCIA	INFORMACIÓN GENERAL Y FORMACION CONTINUA COLEGIADA.	AGU	
Auditoría	Cláusula : 9K-8.2 Requisitos para los productos y servicios 9K-8.5 Producción y provisión del servicio 9K-8.7 Control de las salidas no conformes			9K-8.1 Planificación y control operacional 9K-8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 9K-8.6 Liberación de los productos y servicios
26/09/2018 - 09:45	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE MURCIA	COLEGIADOS: ALTAS Y BAJAS, CERTIFICACIONES	AGU	
Auditoría	Cláusula : 9K-8.2 Requisitos para los productos y servicios 9K-8.5 Producción y provisión del servicio 9K-8.7 Control de las salidas no conformes			9K-8.1 Planificación y control operacional 9K-8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 9K-8.6 Liberación de los productos y servicios
26/09/2018 - 10:30	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE MURCIA	CESION INSTALACIONES. ACTIVIDADES Y EVENTOS	AGU	
Auditoría	Cláusula : 9K-8.2 Requisitos para los productos y servicios 9K-8.5 Producción y provisión del servicio 9K-8.7 Control de las salidas no conformes			9K-8.1 Planificación y control operacional 9K-8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 9K-8.6 Liberación de los productos y servicios

Fecha - Horario Actividad	Nombre del Emplazamiento	Proceso	Auditor	Comentario
26/09/2018 - 11:15 Auditoría	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE MURCIA	PRESTACIONES SOCIALES Y ASISTENCIA SANITARIA	AGU	
	Cláusula : 9K-8.2 Requisitos para los productos y servicios 9K-8.5 Producción y provisión del servicio 9K-8.7 Control de las salidas no conformes			9K-8.1 Planificación y control operacional 9K-8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 9K-8.6 Liberación de los productos y servicios
26/09/2018 - 12:00 Auditoría	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE MURCIA	CONTROL DEONTOLÓGICO. TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	AGU	
	Cláusula : 9K-8.2 Requisitos para los productos y servicios 9K-8.5 Producción y provisión del servicio 9K-8.7 Control de las salidas no conformes			9K-8.1 Planificación y control operacional 9K-8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 9K-8.6 Liberación de los productos y servicios
26/09/2018 - 12:30 Auditoría	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE MURCIA	BECAS Y PREMIOS	AGU	
	Cláusula : 9K-8.2 Requisitos para los productos y servicios 9K-8.5 Producción y provisión del servicio 9K-8.7 Control de las salidas no conformes			9K-8.1 Planificación y control operacional 9K-8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 9K-8.6 Liberación de los productos y servicios
26/09/2018 - 13:00 Reunión de cierre	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE MURCIA	REUNION FINAL	AGU	
	Cláusula :			9K-Uso del Logo

Fecha de preparación del plan de auditoría	08/09/2018
Comentario	

## Criterios de auditoría

Los requisitos de la norma aplicable ISO 9001:2015

Los procesos definidos y la documentación del sistema de gestión desarrollado por la organización.

Otras normas o documentos externos aplicables a la organización, acuerdos contractuales con clientes, etc.

## 3 PROCESO DE AUDITORÍA

### 3.1 INFORME RESUMEN DE LA AUDITORÍA POR NORMA ISO 9001:2015

Cláusulas	Departamento / Actividad / Proceso											Total					
	REUNION INICIAL	PLANIFICACION Y GESTION DE LA CALIDAD	LIDERAZGO	INFORMACIÓN GENERAL Y FORMACION CONT	COLEGIADOS: ALTAS Y BAJAS, CERTIFICACIO	CESION INSTALACIONES. ACTIVIDADES Y EV	PRESTACIONES SOCIALES Y ASISTENCIA SA	CONTROL DEONTOLÓGICO. TRATAMIENTO DE	BECAS Y PREMIOS	GESTION DE RRHH	GESTION DE INFRAESTRUCTURAS		APROVISIONAMIENTOS	EVALUACION DEL DESEMPEÑO Y MEJORA	REUNION FINAL		
9K-4.1 Comprensión de la organización y su contexto	✓	✓						✓									
9K-4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las .		✓															
9K-4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de l...		✓															
9K-4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos		✓															
9K-5.1 Liderazgo y compromiso			✓														
9K-5.1.1 Generalidades			✓														
9K-5.1.2 Enfoque al cliente			✓														
9K-5.2 Política			✓														
9K-5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad			✓														
9K-5.2.2 Comunicación de la política de la calidad			✓														
9K-5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organiza...			✓														
9K-6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades			✓														
9K-6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlo...			✓														
9K-6.3 Planificación de los cambios			✓														
9K-7.1 Recursos									✓	✓							
9K-7.1.1 Generalidades									✓	✓							
9K-7.1.2 Personas									✓								
9K-7.1.3 Infraestructura										✓							
9K-7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos										✓							
9K-7.1.5 Recursos de seguimiento y medición																	
9K-7.1.6 Conocimientos de la organización									✓								
9K-7.2 Competencia									✓								
9K-7.3 Toma de conciencia									✓								
9K-7.4 Comunicación									✓								
9K-7.5 Información documentada		✓															
9K-7.5.1 Generalidades		✓															
9K-7.5.2 Creación y actualización		✓															
9K-7.5.3 Control de la información documentada		✓															
9K-8.1 Planificación y control operacional				✓	✓	✓	✓	✓	✓								
9K-8.2 Requisitos para los productos y servicios				✓	✓	✓	✓	✓	✓								
9K-8.2.1 Comunicación con el cliente																	
9K-8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos ...							1										1
9K-8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y ser...																	
9K-8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y serv...																	





## 3.2 INFORME DE NO CONFORMIDAD

Las no conformidades aquí detalladas se deben tratar a través del proceso de acciones correctivas de la organización, de acuerdo a los requisitos aplicables de la norma objeto de la auditoría relativos a las acciones correctivas, mediante acciones para prevenir su repetición y mantener los registros correspondientes.

Más abajo se definen los requerimientos de Bureau Veritas Certification para:

- Plazos previstos en la resolución de las no conformidades (a)
- Contenido de la respuesta (b)

### Plazos previstos en la resolución de las No conformidades (a)

Las acciones correctivas para tratar las no conformidades mayores identificadas deben ejecutarse inmediatamente y ser notificadas a BV Certification en el plazo de 90 días, después del último día de auditoría, a menos que Bureau Veritas Certification y el cliente acuerden un periodo de tiempo mayor o en los seguimientos de ISO 22000 que deben ser notificadas en el plazo de 30 días.

La revisión de las no conformidades se realiza a través de una revisión documental. No obstante, en función de la magnitud de los hallazgos, nuestro auditor puede planificar una auditoría de seguimiento con el objeto de realizar una revisión de las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas, evaluar su eficacia, y recomendar el mantenimiento o no de la certificación.

Para tratar las no conformidades menores, el auditor jefe, deberá aprobar un plan de acciones correctivas, que contenga un análisis de la causa raíz así como las acciones correctoras necesarias. En la siguiente visita planificada, se verificará la implantación y eficacia de dichas acciones correctivas.

Se recomienda que la organización responda de forma rápida, con el objeto de disponer de tiempo adicional en caso de ser necesario en una revisión posterior.

El plazo de respuesta de las no conformidades, en una auditoría de renovación, será definido por el auditor jefe, de cara a que la implementación de correcciones y de acciones correctivas se realice antes del vencimiento de la certificación.

Las respuestas a las no conformidades pueden presentarse en soporte electrónico, mediante el Informe de No Conformidad facilitado en la presente herramienta (preferible) y a remitir a BV Certification.

### Contenido de la respuesta del cliente (b)

La respuesta del cliente a las No conformidades debería ser revisada por el auditor jefe y debería contener tres partes; corrección, análisis causa raíz y acciones correctivas asociadas.

El auditor revisa las tres partes del plan y busca la evidencia de que está siendo implantado.

### Corrección

1. La no conformidad ha sido corregida (y el cliente ha revisado el sistema por si fuera necesario corregir otros ejemplos relacionados) Se debe asegurar que la corrección responde a la pregunta "¿Es el único caso o no? en otras palabras, ¿Existe riesgo de que vuelva a ocurrir en otro centro o departamento?"
2. Si la corrección no puede ser inmediata; se debe elaborar un plan de acciones asociado a las no conformidades apropiado (responsables y fechas asociadas a las acciones).
3. Se debe disponer de evidencia de que la corrección y o el plan han sido implantados.

### Análisis Causa Raíz

1. La causa raíz no consiste en describir de nuevo el hallazgo, tampoco en describir la causa directa que lo originó.
2. El análisis debe realizarse de forma adecuada para determinar la causa raíz real: Ej. Si alguien no siguió un determinado proceso podría ser la causa directa; determinar por qué alguien no siguió un determinado proceso conduciría a determinar la causa real.
3. La definición de la causa raíz debe focalizarse dirigiéndose a determinar un sólo origen y respondiendo a sucesivos por qué. El análisis causa raíz debe ser suficientemente profundo para llegar al origen de la causa.

4. Se debe asegurar que la causa raíz responde a la pregunta, “¿Que pudo fallar en el sistema de gestión? “
5. Culpar al empleado no se aceptará como única causa raíz de la desviación.
6. Se debe conocer qué es lo que falló en el sistema de gestión y asociar la desviación al proceso adecuado.

### **Acción Correctiva**

1. La acción correctiva o plan de acciones correctivas definido deberá incluir un adecuado análisis de la(s) causa(s) raíz. Si no se determina la causa raíz real, no se evitará que la desviación vuelva a producirse.
2. Para que el plan de acciones se aceptado, deberá incluir:
  - Las acciones que determinan el análisis de la(s) causa(s) raíz
  - Identificación de los responsables de implantar las acciones y
  - una planificación (fechas) para su implantación.
  - un “cambio” del sistema del sistema de gestión. La Formación o información generalmente no constituyen cambios en el sistema de gestión.
3. Para aceptar la implantación de las acciones:
  - a. se debe disponer de suficiente evidencia que demuestre que el plan está siendo implantado y en curso.
  - b. Nota: no se requiere el envío de evidencias completas para cerrar las No conformidades; algunas evidencias serán revisadas en las visitas de seguimiento en las que se verifica la eficacia de las acciones correctivas. A excepción de ISO 22000, certificación para la cual es indispensable enviar evidencias de todas las no conformidades en todas las visitas.

La auditoría está basada en un proceso de muestreo de la información disponible y las técnicas de auditoría usadas fueron: entrevistas, observación, muestreo de actividades y revisión de documentos y registros.

## A completar por BV

Fecha	Organización	Contrato nº	Número de NC	
25/09/2018	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA	3309547	9KSMAGU01	
No conformidad observada durante		Auditoría de Certificación		
Proceso		CESION INSTALACIONES. ACTIVIDADES Y EVENTOS		
Norma		ISO 9001:2015		
Cláusula		9K-8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios		
Nombre del Emplazamiento		ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE CARTAGENA		
Descripción de la evidencia objetiva de la no conformidad				
En contra de los que se establece en la norma 8.2.2, no se establece en el documento "Normas para la cesión de salones" cuales son los requisitos para autorizar o no su cesión a los colegiados solicitantes.				
Grado	Auditor Jefe		Auditor	Rep. de la Organización
Menor	ANTONIO SANCHEZ AGUADO		ANTONIO SANCHEZ AGUADO	ANA ESMERALDA PALACIOS
A completar antes de				
26/11/2018	AGU	1-GX74LB	AGU	1-GX74LB

## A completar por la organización

ANÁLISIS CAUSA RAÍZ (¿Qué ha fallado en el sistema para que esta NC ocurra?)		
-		
Corrección (Qué se hace para resolver este problema)		
-		
Acción Correctiva (Qué se hace para prevenir la repetición)		
-		
Implantación de Acciones Correctivas	Fecha de finalización	-
	Rep. de la Organización	-

## A completar por BV

Verificación de las Acciones Correctivas	Fecha	Estado	Auditor
		Esperando propuesta de AC	ANTONIO SANCHEZ AGUADO
Comentario			

## 4 DESEMPEÑO HASTA LA FECHA

Número de NC	Hallazgos (No Conformidad)	Proceso	Norma	Cláusula	Grado	Fecha Emisión	Fecha de Cumplimentación	Verificación de Acciones Correctivas
9KSMAGU01	En contra de los que se establece en la norma 8.2.2, no se establece en el documento "Normas para la cesión de salones" cuales son los requisitos para autorizar o no su cesión a los colegiados solicitantes.	CESION INSTALACIONE S. ACTIVIDADES Y EVENTOS	ISO 9001:2015	9K-8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	Menor	25/09/2018	-	-

## 5 RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA

### 5.1 CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

La auditoría está basada en un proceso de muestreo de la información disponible y las técnicas de auditoría usadas fueron: entrevistas, observación, muestreo de actividades y revisión de documentos y registros.

Se considera que el SGC es maduro y la mejora continua está incorporada como herramienta de gestión. No se han producido cambios en el desarrollo del Plan de Auditoría planificado y remitido a la organización previamente.

Se considera que la organización cumple con los requisitos y la normativa legal que le es de aplicación así como con los requisitos establecidos por la norma.

No se han producido discrepancias con la organización.

Se ha informado a la organización que la auditoría se realiza por muestreo, lo que incorpora un elemento de incertidumbre.

Se considera la eficacia del SGC para obtener los resultados esperados y conseguir sus objetivos.

Se han revisado las conclusiones y resultados de auditorías anteriores, así como de la revisión del sistema por la dirección.

El alcance se considera apropiado a la actividad desarrollada por la Organización.

Se han cumplido los objetivos de la auditoría.

- La sede central tiene toda la información necesaria de todos los centros incluidos en el alcance
- Dispone de un programa de auditoría interna donde se determinan los emplazamientos a auditar o el número de ellos por cada periodo anual conforme a unos criterios coherentes de selección y planificación.
- Dispone de un programa de auditoría interna auditándose todos los centros anualmente.
- La revisión por la dirección contempla los datos de desempeño de todos los centros
- Cuando se identifican no conformidades en un centro, se realiza una investigación para conocer si el resto de centros están afectados

### 5.2 RESUMEN DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA

	Mayor	Menor
Número de No conformidades grabadas	0	1

## 5.3 Documentación mínima a revisar

ES OBLIGATORIO REVISAR :

1. Documentación del Sistema de gestión
2. Implementación y mantenimiento eficaz del Sistema
3. Mejoras
4. Objetivos clave del Sistema y su monitorización
5. Programa de Auditorías Internas
6. Revisión por la Dirección
7. Acciones Correctivas y Preventivas

## 5.4 PUNTOS FUERTES

Análisis del Contexto amplio, completo y sistematizado para orientar la estrategia e identificar riesgos y oportunidades.

Documentos y Requisitos del Colegiado a disposición pública en web del COM.

Control y actualización del sistema de gestión documental.

Seguimiento trimestral de la satisfacción, con alto grado de satisfacción sostenida en el tiempo.

## 5.5 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Número	Proceso	Oportunidad(es) de Mejora
1	GESTION DE RRHH	Mejorar la descripción de requisitos y competencias necesarias en los puestos de trabajo.
2	APROVISIONAMIENTOS	Simplificar el procedimiento de Compras
3	BECAS Y PREMIOS	Mejorar la descripción del acuerdo de concesión de premios por la Comisión de Evaluación.
4	COLEGIADOS: ALTAS Y BAJAS, CERTIFICACIONES	Incluir referencia explícita en Documento de Derechos y Deberes de la revisión anual de precios y aprobación de los mismos por la Asamblea General.

## 5.6 OBSERVACIONES

Número	Proceso	Cláusula
Observaciones		
1	INFORMACIÓN GENERAL Y FORMACION CONTINUA COLEGIADA.	9K-8.2 Requisitos para los productos y servicios
Puntualmente, en el curso "Soporte vital avanzado en adultos" no coinciden las horas acreditadas con las publicadas en la web.		

## 6 RECOMENDACIONES DEL LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR

Norma	Acreditación	Copias Cert.	Idioma
ISO 9001:2015	ENAC	0	Español
ISO 9001:2015		0	Inglés

<b>Norma</b>	ISO 9001:2015
<b>Recomendación</b>	Conceder Certificación después de completar un plan de acción correctivo satisfactorio.
<b>Razón para la emisión o cambio del certificado</b>	Auditoría de Re-certificación
¿ se requiere auditoría extraordinaria	N
Fecha Inicio de la auditoría extraordinaria	
duración (días) :	

## 7 PROGRAMA DE AUDITORÍA ISO 9001:2015

Emplazamientos	Auditorías		
	Main	Surv1	Surv2
ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA F	0,5	0,5	
ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA F	0,5		0,5
ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA F	0,5	0,5	0,5
Jornadas de auditoría	1,5	1,0	1,0

Jornadas de recertificación previstas	
---------------------------------------	--

Fecha	08/09/2018	Realizado / Revisado por	ANTONIO SANCHEZ AGUADO
Comentario			

## 8 ANEXO:EMPLAZAMIENTOS

### Central

Nombre del Emplazamiento	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE CENTRAL
Dirección	AVDA. JUAN CARLOS I, 3
Ciudad	MURCIA
Provincia	-
País	Spain
Código postal	30008

### Otros Emplazamiento(s)

Nombre del Emplazamiento	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE MURCIA
Dirección	AVDA. JUAN CARLOS I, 3
Ciudad	MURCIA
Provincia	-
País	Spain
Código postal	30008

Nombre del Emplazamiento	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE CARTAGENA
Dirección	PLAZA DEL REY 8-12
Ciudad	CARTAGENA
Provincia	-
País	Spain
Código postal	30201

## 9 Información del certificado

### 9.1 ISO 9001:2015 - ENAC - Español

#### Información del certificado

Nombre del Emplazamiento	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA
Dirección	AVDA. JUAN CARLOS I, 3
Ciudad	MURCIA
Código postal	30008
Provincia	-
País	Spain
Alcance	PRESTACIÓN DE SERVICIOS A COLEGIADOS: INFORMACIÓN GENERAL, ASESORAMIENTO, ORIENTACIÓN PROFESIONAL, DISEÑO Y REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE FORMACIÓN CONTINUADA, CERTIFICACIONES, ACREDITACIONES, PRESTACIONES SOCIALES, CESIÓN DE INSTALACIONES COMUNES, HOMENAJES Y ACTOS SOCIALES, SUMINISTRO DE DOCUMENTOS OFICIALES ASOCIADOS AL EJERCICIO PROFESIONAL Y CONTROL DEONTOLÓGICO DEL EJERCICIO PROFESIONAL. PRESTACIÓN DE SERVICIOS A CIUDADANOS: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES.
Número de certificados	0

#### Información de los anexos del certificado

Nombre del Emplazamiento	Dirección del emplazamiento y alcance
ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE CARTAGENA	PLAZA DEL REY 8-12, 30201 CARTAGENA, Spain  PRESTACIÓN DE SERVICIOS A COLEGIADOS: INFORMACIÓN GENERAL, ASESORAMIENTO, ORIENTACIÓN PROFESIONAL, DISEÑO Y REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE FORMACIÓN CONTINUADA, CERTIFICACIONES, ACREDITACIONES, PRESTACIONES SOCIALES, CESIÓN DE INSTALACIONES COMUNES, HOMENAJES Y ACTOS SOCIALES, SUMINISTRO DE DOCUMENTOS OFICIALES ASOCIADOS AL EJERCICIO PROFESIONAL Y CONTROL DEONTOLÓGICO DEL EJERCICIO PROFESIONAL. PRESTACIÓN DE SERVICIOS A CIUDADANOS: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES.
ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE MURCIA	AVDA. JUAN CARLOS I, 3, 30008 MURCIA, Spain

PRESTACIÓN DE SERVICIOS A COLEGIADOS: INFORMACIÓN GENERAL, ASESORAMIENTO, ORIENTACIÓN PROFESIONAL, DISEÑO Y REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE FORMACIÓN CONTINUADA, CERTIFICACIONES, ACREDITACIONES, PRESTACIONES SOCIALES, CESIÓN DE INSTALACIONES COMUNES, HOMENAJES Y ACTOS SOCIALES, SUMINISTRO DE DOCUMENTOS OFICIALES ASOCIADOS AL EJERCICIO PROFESIONAL Y CONTROL DEONTOLÓGICO DEL EJERCICIO PROFESIONAL. PRESTACIÓN DE SERVICIOS A CIUDADANOS: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES.

## 9.2 ISO 9001:2015 - - Inglés

### Información del certificado

Nombre del Emplazamiento	ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA
Dirección	AVDA. JUAN CARLOS I, 3
Ciudad	MURCIA
Código postal	30008
Provincia	-
País	Spain
Alcance	PROVISION OF SERVICES TO ITS MEMBERS: GENERAL INFORMATION, ADVICE, PROFESSIONAL GUIDANCE, DESIGN AND CONDUCT OF CONTINUOUS TRAINING ACTIVITIES, CERTIFICATIONS, ACCREDITATIONS, SOCIAL BENEFITS, COMMON PREMISES CESSION, TRIBUTES AND SOCIAL CELEBRATIONS, PROVISION OF OFFICIAL DOCUMENTS RELATED TO PROFESSIONAL PRACTICE AND PROFESSIONAL PRACTICE ETHICS CONTROL. PROVISION OF SERVICES TO CITIZENS: INFORMATION AND COMPLAINT PROCESSING
Número de certificados	0

## Información de los anexos del certificado

Nombre del Emplazamiento	Dirección del emplazamiento y alcance
ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE CARTAGENA	PLAZA DEL REY 8-12, 30201 CARTAGENA, Spain  PROVISION OF SERVICES TO ITS MEMBERS: GENERAL INFORMATION, ADVICE, PROFESSIONAL GUIDANCE, DESIGN AND CONDUCT OF CONTINUOUS TRAINING ACTIVITIES, CERTIFICATIONS, ACCREDITATIONS, SOCIAL BENEFITS, COMMON PREMISES CESSION, TRIBUTES AND SOCIAL CELEBRATIONS, PROVISION OF OFFICIAL DOCUMENTS RELATED TO PROFESSIONAL PRACTICE AND PROFESSIONAL PRACTICE ETHICS CONTROL. PROVISION OF SERVICES TO CITIZENS: INFORMATION AND COMPLAINT PROCESSING
ILUSTRE COLEGIO OFICIAL DE MEDICOS DE LA REGION DE MURCIA - SEDE DE MURCIA	AVDA. JUAN CARLOS I, 3, 30008 MURCIA, Spain  PROVISION OF SERVICES TO ITS MEMBERS: GENERAL INFORMATION, ADVICE, PROFESSIONAL GUIDANCE, DESIGN AND CONDUCT OF CONTINUOUS TRAINING ACTIVITIES, CERTIFICATIONS, ACCREDITATIONS, SOCIAL BENEFITS, COMMON PREMISES CESSION, TRIBUTES AND SOCIAL CELEBRATIONS, PROVISION OF OFFICIAL DOCUMENTS RELATED TO PROFESSIONAL PRACTICE AND PROFESSIONAL PRACTICE ETHICS CONTROL. PROVISION OF SERVICES TO CITIZENS: INFORMATION AND COMPLAINT PROCESSING