

## Las Normas ISO 9000

La serie de Normas ISO 9000 son un conjunto de enunciados, los cuales especifican que elementos deben integrar el **Sistema de Gestión de la Calidad** de una Organización y como deben funcionar en conjunto estos elementos para asegurar la calidad de los bienes y servicios que produce la Organización.

Al hablar de **Organización** nos estamos refiriendo a una Empresa, Compañía o cualquier Estructura Organizada que genere o comercialice productos o servicios de algún tipo:



La **Organización** podría ser una empresa que fabrica o vende electrodomésticos, un banco, una empresa de seguros, una empresa agropecuaria, etc.

Las Normas ISO 9000 son generadas por la **International Organization for Standardization**, cuya sigla es **ISO**. Esta organización internacional está formada por los organismos de normalización de casi todos los países del mundo.

Los organismos de normalización de cada país producen normas que se obtienen por consenso en reuniones donde asisten representantes de la industria y de organismos estatales. De la misma manera, las **Normas ISO** se obtienen por consenso entre los representantes de los organismos de normalización enviados por cada país.



¿Qué significa **Calidad**?

La palabra Calidad se ha definido de muchas maneras, pero podemos decir que es el *conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente.*

¿Y qué significa **Sistema de Gestión de la Calidad**?

En primer lugar, es necesario definir que significa *sistema*. Formalmente sistema es un conjunto de elementos que están relacionados entre sí. Es decir, hablamos de sistema, no cuando tenemos un grupo de elementos que están juntos, sino cuando además están relacionados entre sí, trabajando todos en equipo. Entonces, **Sistema de Gestión de la Calidad** significa disponer de una serie de elementos como Procesos, Manual de la Calidad, Procedimientos de Inspección y Ensayo, Instrucciones de Trabajo, Plan de Capacitación, Registros de la Calidad, etc., todo funcionando en equipo para producir bienes y servicios de la calidad requerida por los **Clientes**.

Los elementos de un sistema de gestión de la calidad deben estar *documentados por escrito*.



Las **Normas ISO 9000** no definen como debe ser el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización, sino que fija *requisitos mínimos* que deben cumplir los sistemas de gestión de la calidad. Dentro de estos requisitos hay una amplia gama de posibilidades que permite a cada organización definir su propio sistema de gestión de la calidad, de acuerdo con sus características particulares.

Las Normas ISO relacionadas con la calidad son las siguientes:

**ISO 9000:** *Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.*

En ella se definen términos relacionados con la calidad y establece lineamientos generales para los Sistemas de Gestión de la Calidad.

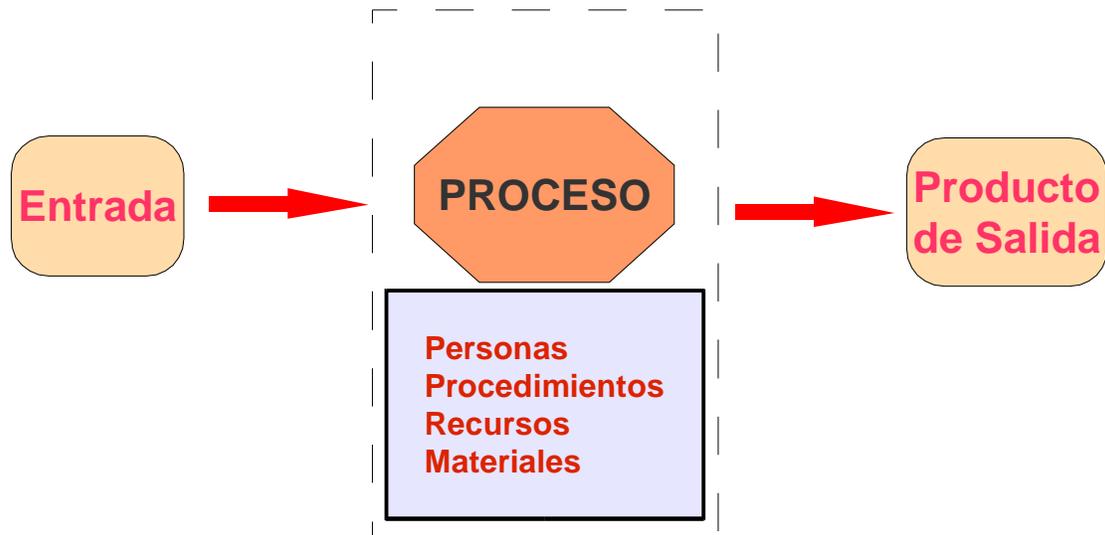
**ISO 9001:** *Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.*

Establece los requisitos mínimos que debe cumplir un Sistema de Gestión de la Calidad. Puede utilizarse para su aplicación interna, para certificación o para fines contractuales.

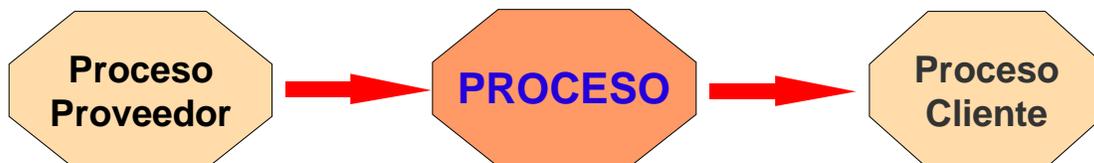
**ISO 9004:** *Sistemas de Gestión de la Calidad –Directrices para la Mejora del desempeño.*

Proporciona orientación para ir mas allá de los requisitos de la ISO 9001, persiguiendo la Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

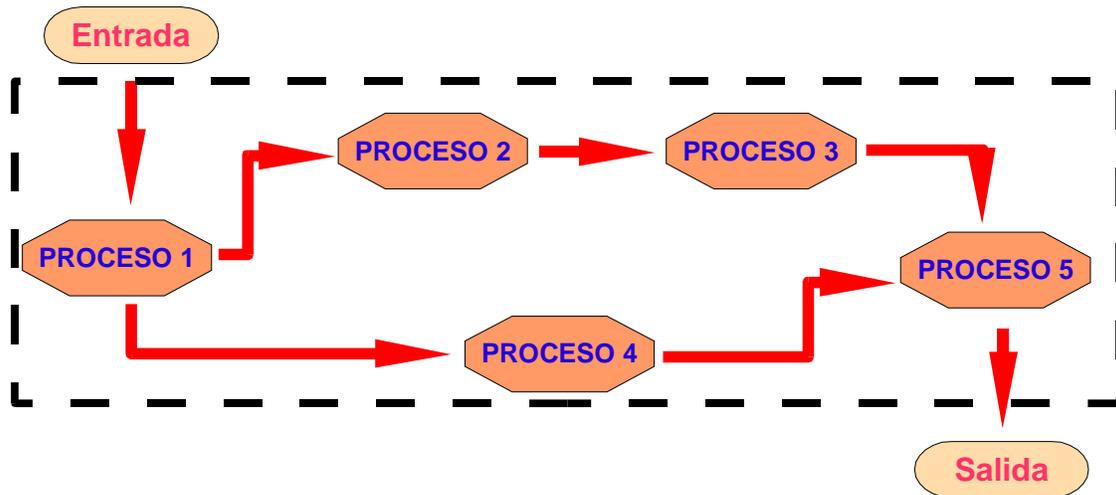
La **ISO 9001 del 2000** utiliza un enfoque orientado a **Procesos**. Un **Proceso** es un conjunto de actividades que utiliza recursos humanos, materiales y procedimientos para transformar lo que *entra* al proceso en un *producto de salida*.



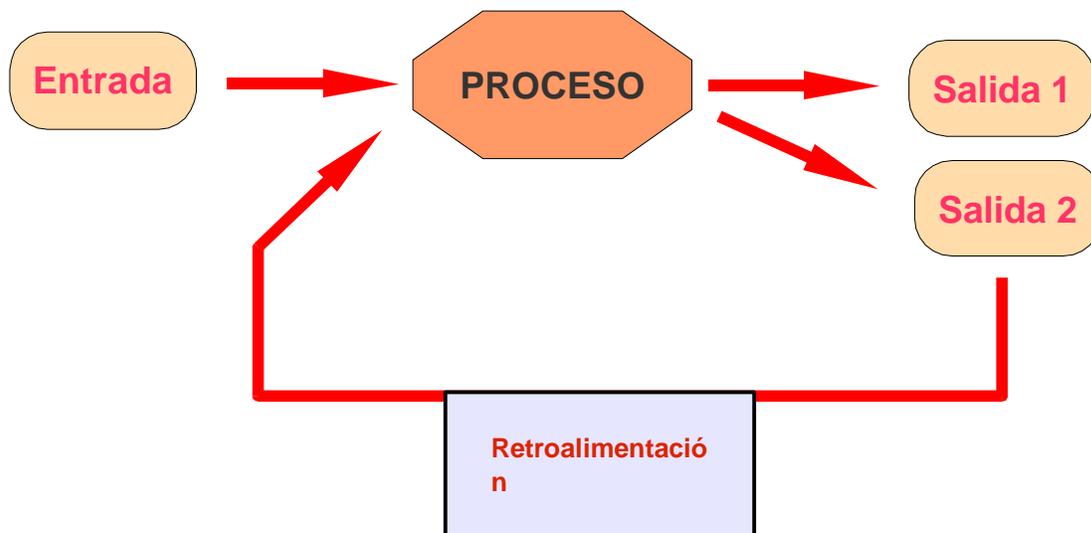
La **Entrada del Proceso** puede ser elementos materiales, recursos humanos, documentos, información, etc. En forma análoga, la **Salida del Proceso** puede ser productos materiales, información, recursos humanos, servicios, etc. En general, la Salida de un Proceso alimenta a un **Proceso Cliente**. Y la Entrada de un Proceso es la Salida de un **Proceso Proveedor**.



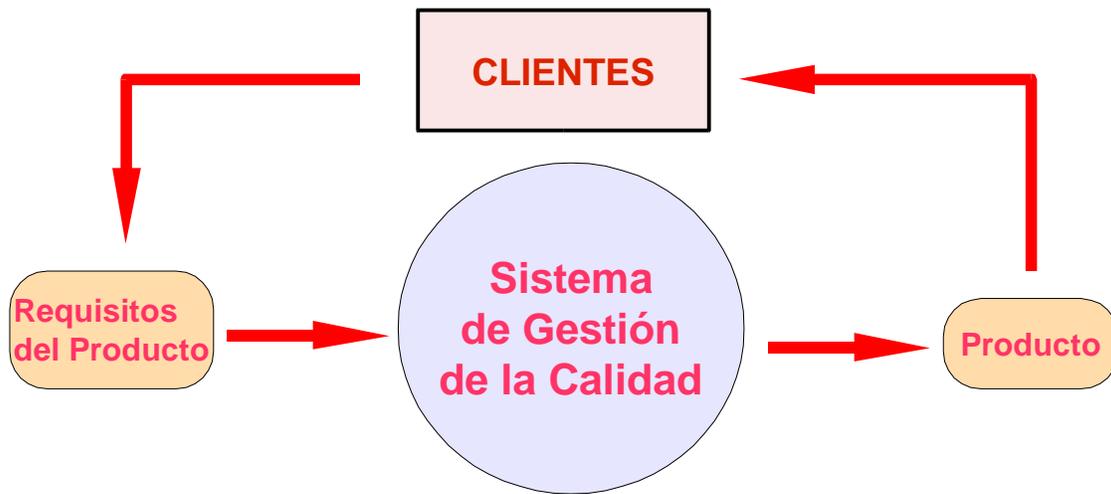
Un proceso puede estar integrado por otros procesos:



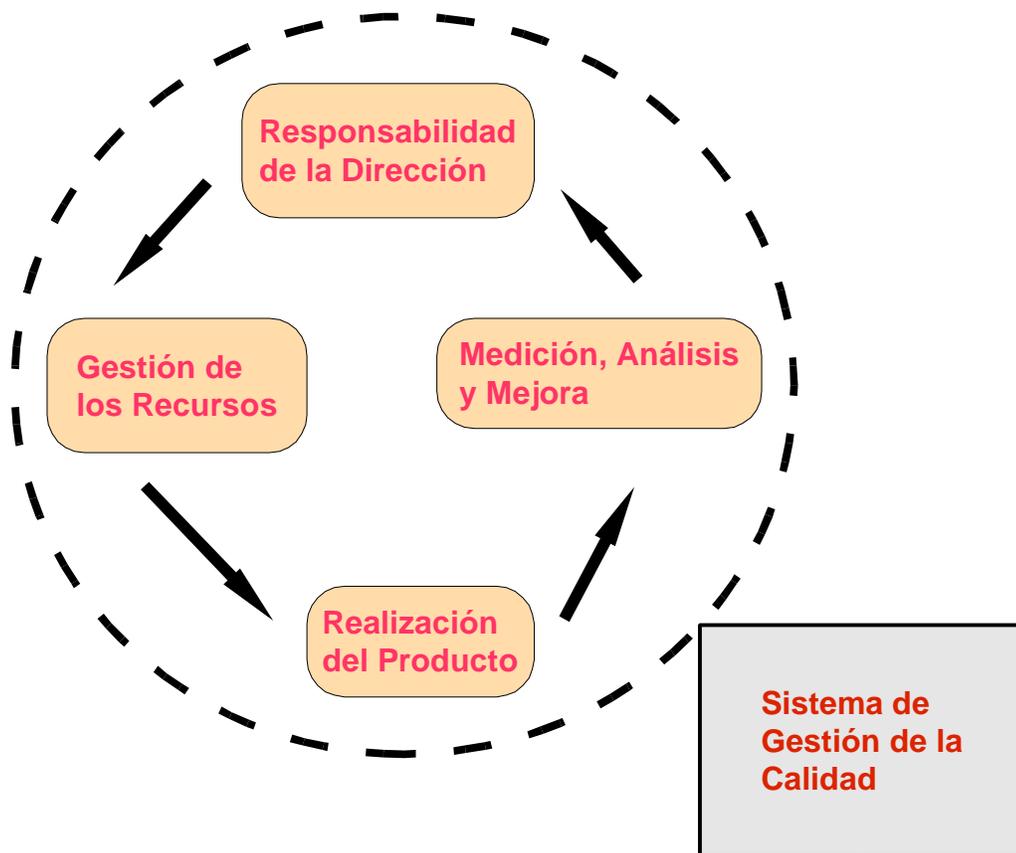
En general, hay más de una Entrada y más de una Salida. Y frecuentemente una de las Salidas puede entrar al mismo **Proceso**. Esto se llama *Retroalimentación*:



Un **Sistema de Gestión de la Calidad** es un sistema en el cual los elementos son **Procesos**. La ISO 9001 del 2000 visualiza al **Sistema de Gestión de la Calidad** en su conjunto como un proceso:



En este proceso ingresan los Requisitos de un Producto y se obtiene el Producto que cumple los requisitos y la Satisfacción del Cliente. A su vez, el **Sistema de Gestión de la Calidad** también está integrado por Procesos:

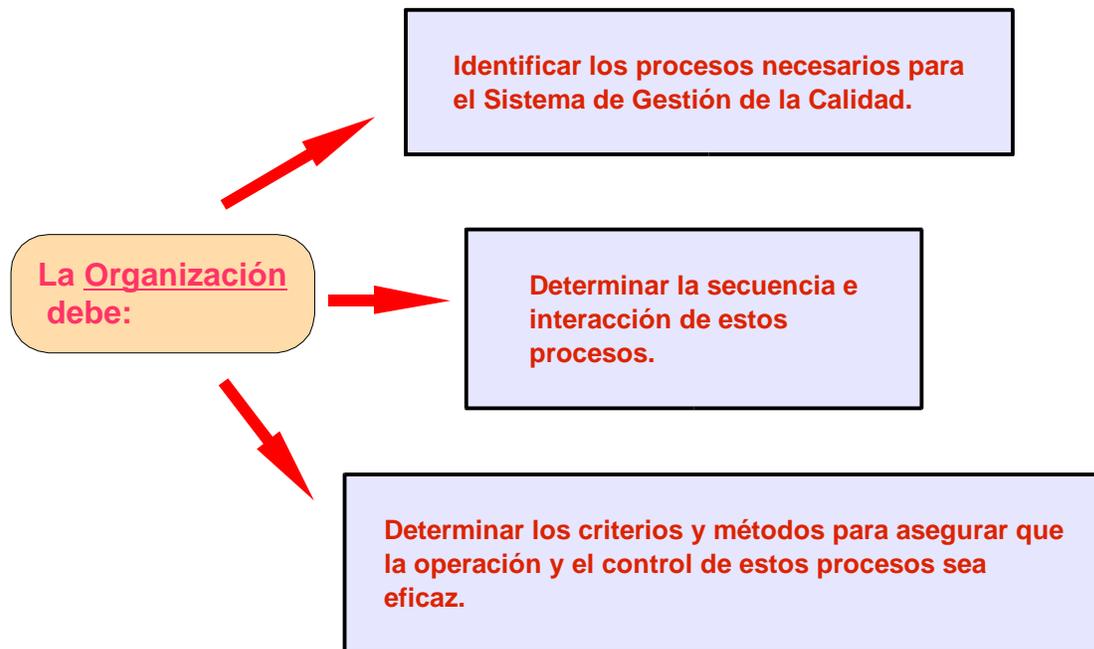


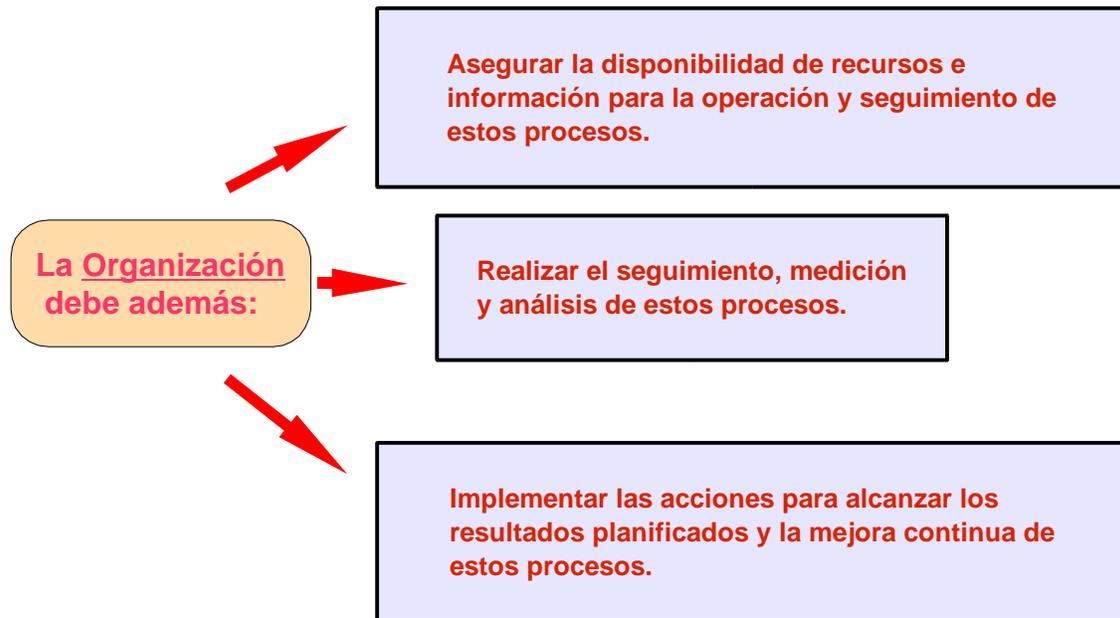
Y cada proceso se subdivide también en otros procesos. Los siguientes son los procesos más importantes que describe la **Norma ISO 9001**:

## Sistema de Gestión de la Calidad

### Requisitos generales

La Organización (Empresa o Compañía) debe *establecer, documentar, implementar y mantener* un **Sistema de Gestión de la Calidad**, y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma. El **Sistema de Gestión de la Calidad** es el proceso global que incluye todos los otros procesos.





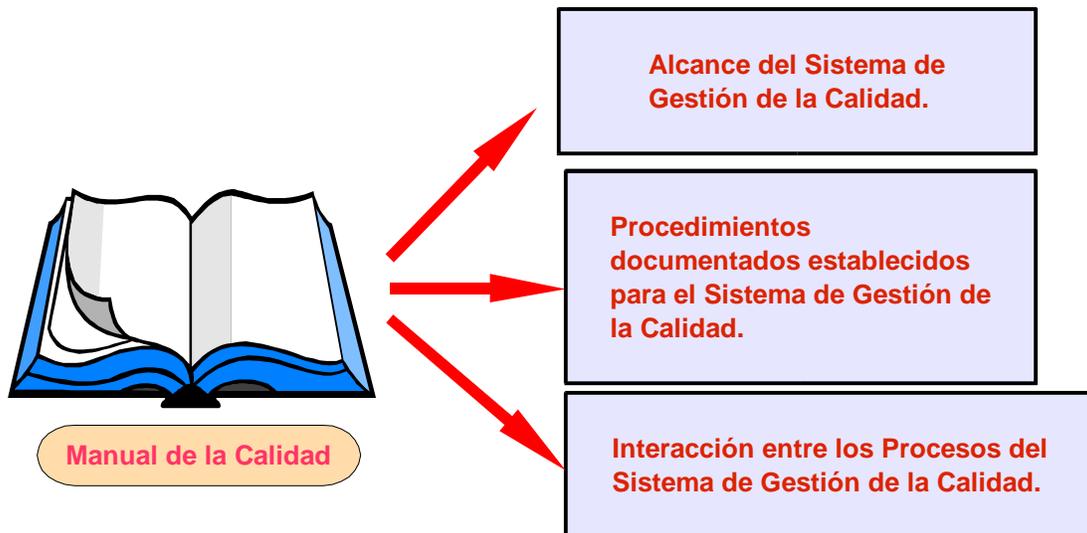
## **Sistema de Gestión de la Calidad**

### **Requisitos de la Documentación**

La **Documentación** del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir lo siguiente:

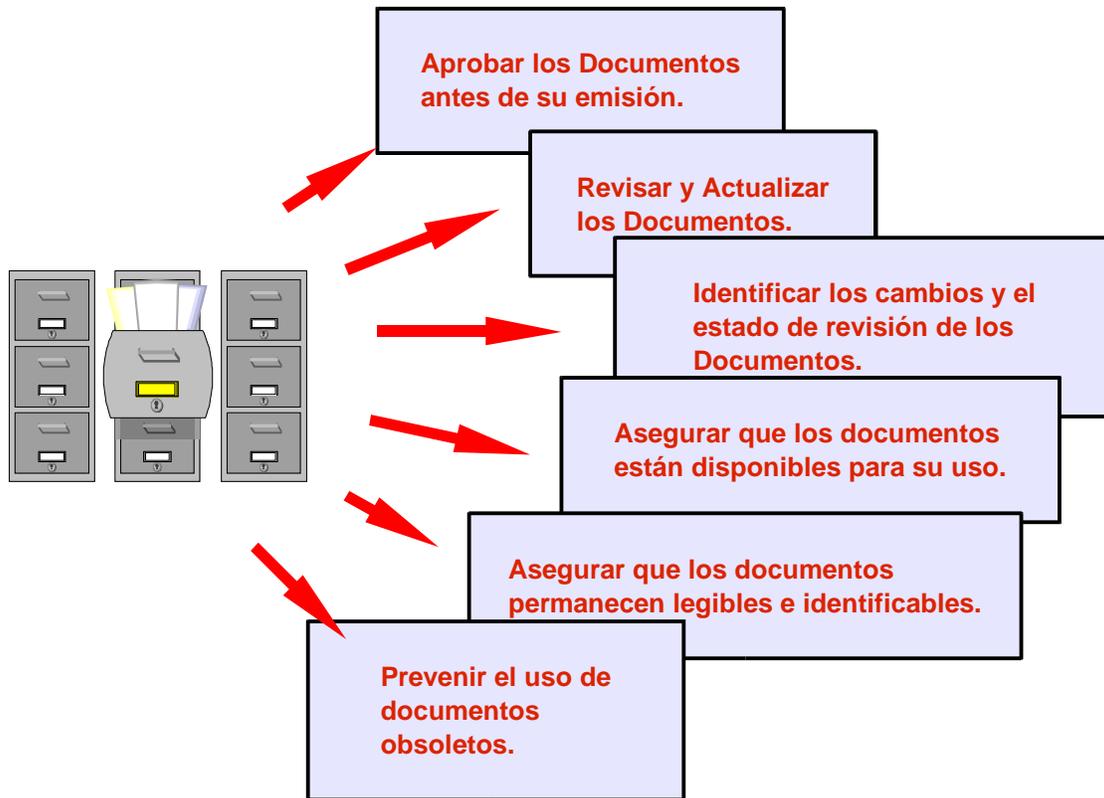
- ✓ **Declaraciones de la Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad.**
- ✓ **Manual de la Calidad.**
- ✓ **Los Procedimientos requeridos en esta Norma.**
- ✓ **Los Documentos necesarios para asegurar la planificación, operación y control de los procesos.**
- ✓ **Los Registros requeridos por esta Norma.**

La Organización debe *establecer y mantener* un **Manual de la Calidad**. El **Manual de la Calidad** debe realizar una descripción adecuada de los procedimientos y procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y servir como referencia permanente en la implementación y mantenimiento del mismo.

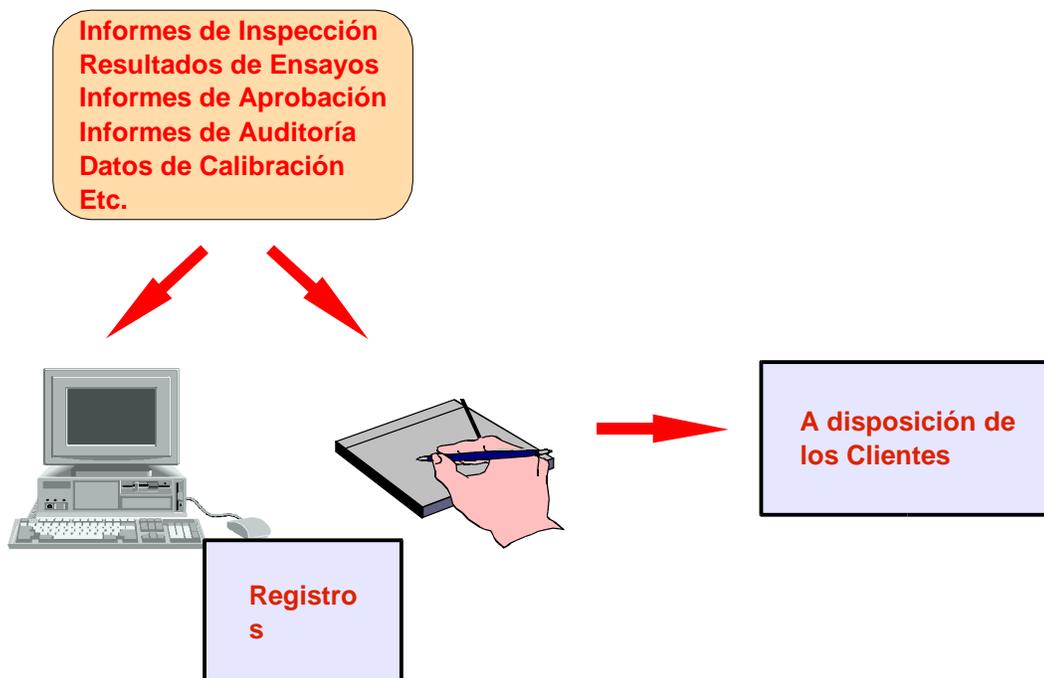


Los **Documentos** requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad *deben controlarse*. Es necesario contar con procedimientos por escrito respecto a como crear y autorizar el uso de la **documentación sobre la calidad**, como distribuirla entre los distintos sectores y personas, como modificarla cuando sea necesario y como retirar la documentación obsoleta para que no se confunda con la que es válida.

Debe *redactarse* un **Procedimiento Documentado** que establezca los controles necesarios para:



Los **Registros** son un tipo especial de documento. Toda la **información** que produce el Sistema de Gestión de la Calidad debe *registrarse* (almacenarse), ya sea en papel o en un sistema informático:



Los **Registros** deben *establecerse y mantenerse* para dar evidencia de la conformidad con los requisitos y de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. La información debe estar a disposición de los Clientes. Los **Registros** deben permanecer legibles y fácilmente identificables. Se debe establecer un procedimiento documentado para la *identificación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición* de los **Registros**.

## Responsabilidad de la Dirección

### Compromiso de la Dirección

La Alta Dirección de la Organización debe *dar evidencia* de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y con la mejora continua del mismo:

- ✓ **Transmitiendo a la Organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los requisitos legales.**
- ✓ **Fijando la Política de la Calidad.**
- ✓ **Asegurando que se establecen los Objetivos de la Calidad.**
- ✓ **Realizando las Revisiones por la Dirección.**
- ✓ **Asegurando la disponibilidad de los Recursos.**

## Responsabilidad de la Dirección

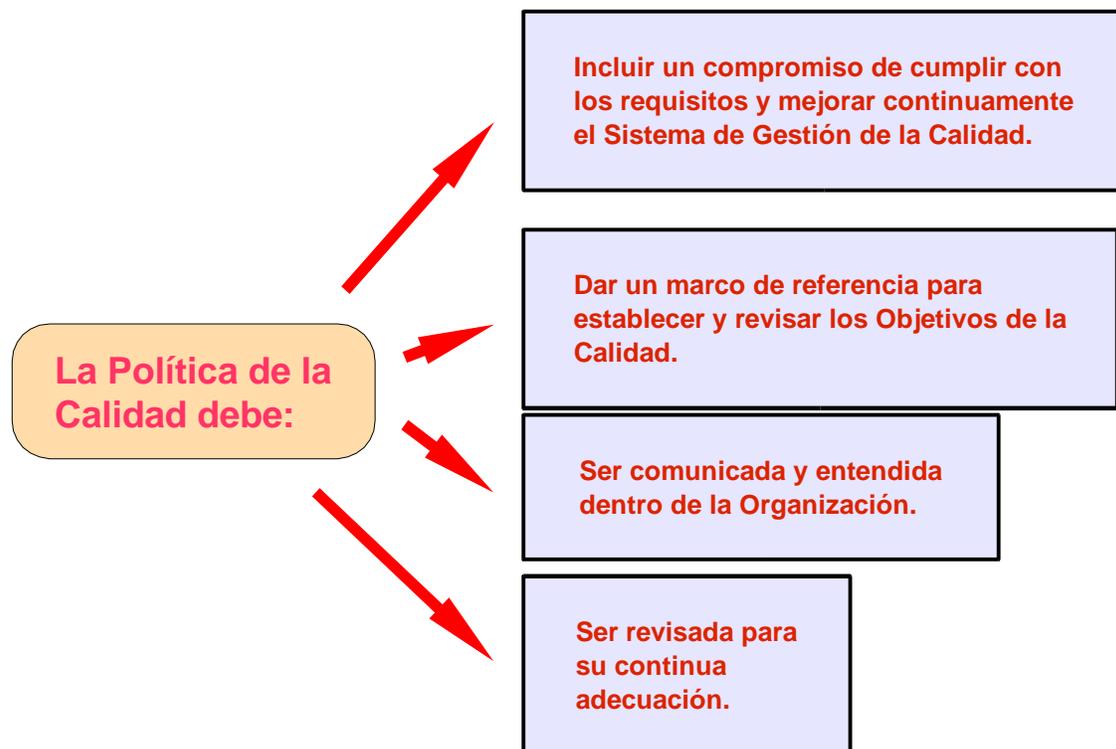
### Enfoque al Cliente

La Alta Dirección debe asegurarse de que se *determinan* los requisitos del cliente y se *cumplen*, con el propósito de aumentar la **satisfacción del cliente**.

# Responsabilidad de la Dirección

## Política de la Calidad

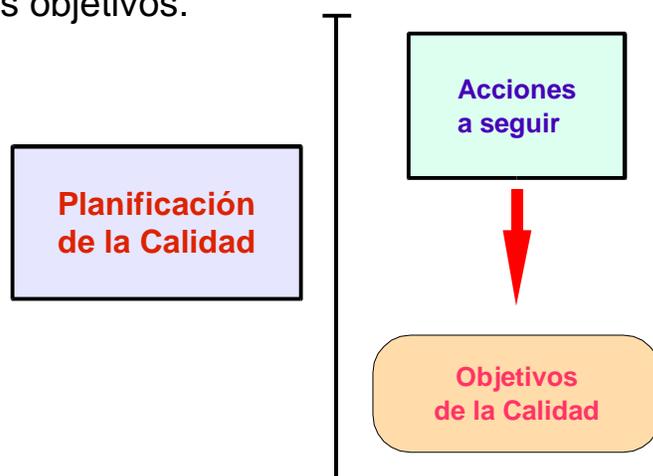
La Alta Dirección debe *definir por escrito* la **Política de la Calidad**, y debe proveer los medios y recursos necesarios para que ésta se lleve a cabo. Es *responsabilidad* de la Alta Dirección que esta política sea entendida y aplicada por todo el personal de la empresa. La Alta Dirección debe asegurarse de que la **Política de la Calidad** es adecuada al propósito de la Organización.



## Responsabilidad de la Dirección

### Planificación

Planificar significa definir las acciones a seguir para alcanzar determinados objetivos.



La Alta Dirección debe asegurarse de que los **Objetivos de la Calidad**, incluso los necesarios para cumplir los requisitos del producto, *se establecen* en las funciones y niveles pertinentes dentro de la Organización. Los **Objetivos de la Calidad** deben ser medibles y coherentes con la Política de la Calidad. La Alta Dirección debe asegurarse de que la **Planificación** del Sistema de Gestión de la Calidad *se realiza* con el fin de cumplir los Requisitos Generales de esta Norma, así como los Objetivos de la Calidad. Y que se *mantiene* la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican y realizan cambios en el mismo.

## Responsabilidad de la Dirección

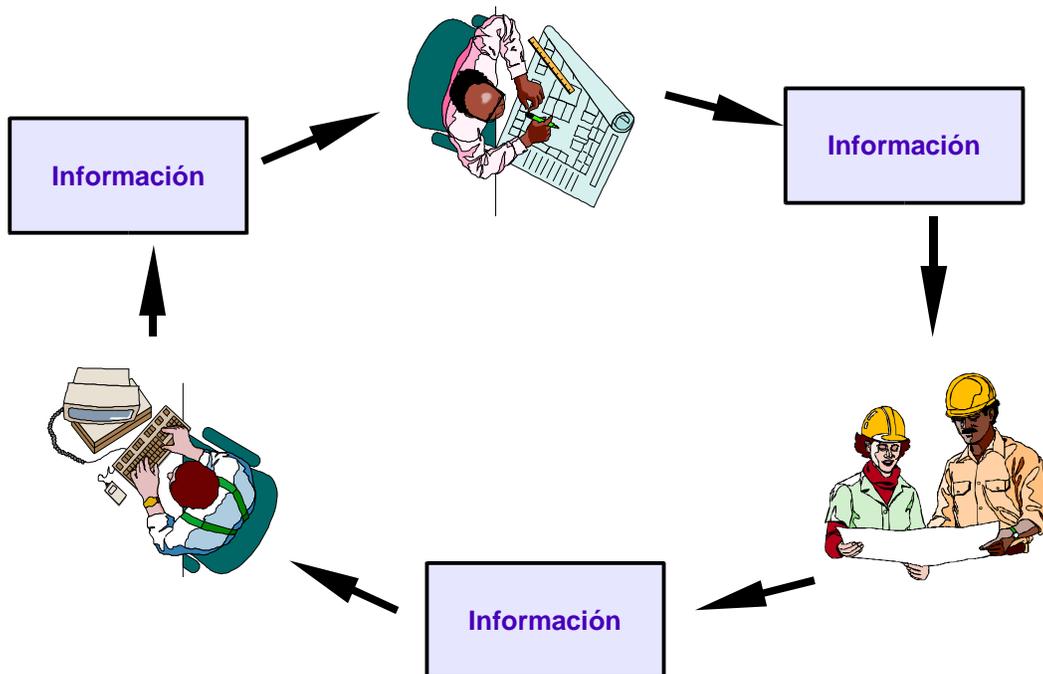
### Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

La Alta Dirección debe asegurarse de que las **responsabilidades** y **autoridades** están *definidas* y son *comunicadas* dentro de la

Organización. Se requiere definir los **roles** y **responsabilidades** de todo el personal con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad. La Alta Dirección debe *designar* un **Representante de la Dirección** con autoridad para poner en marcha y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, informando permanentemente a la Dirección sobre el desempeño del mismo. El **Representante de la Dirección**, debe tener la *responsabilidad* y la *autoridad* que incluya lo siguiente:

- ✓ **Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.**
- ✓ **Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.**
- ✓ **Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia acerca de los Requisitos del Cliente en todos los niveles de la Organización.**

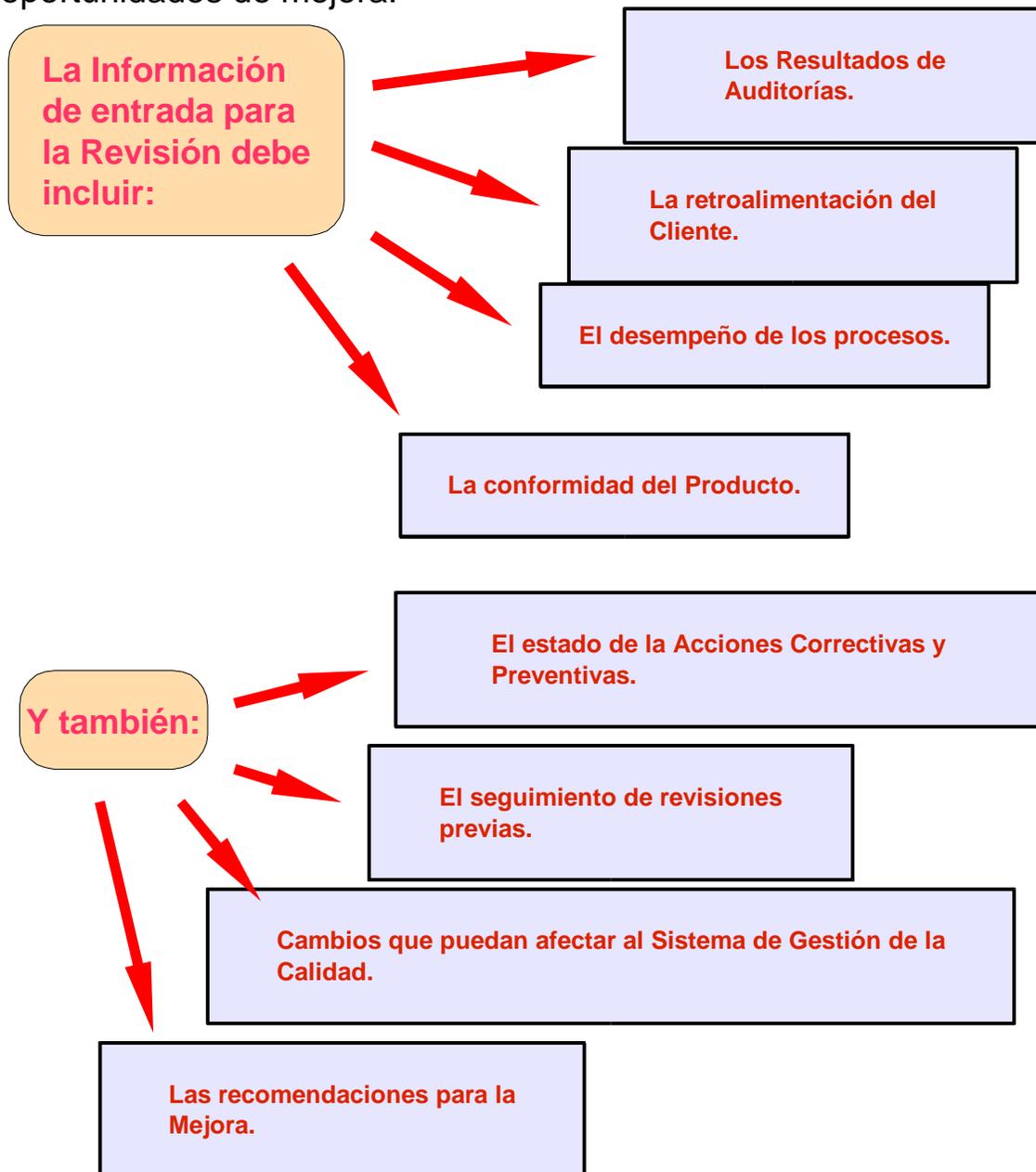
La Alta Dirección debe asegurarse de que se *establecen* los **procesos de comunicación** apropiados dentro de la organización, considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad:



# Responsabilidad de la Dirección

## Revisión por la Dirección

La Alta Dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora.



Los **Resultados de la Revisión** por la Alta Dirección deben incluir las *decisiones* y *acciones* relacionadas con la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, la mejora del Producto en relación con los requisitos del cliente y la necesidades de recursos.

## Gestión de los Recursos

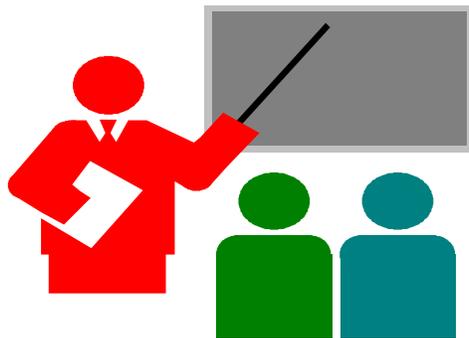
### Provisión de Recursos

La Organización debe *determinar* y *proveer* los **recursos** necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, mejorar su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requisitos.

## Gestión de los Recursos

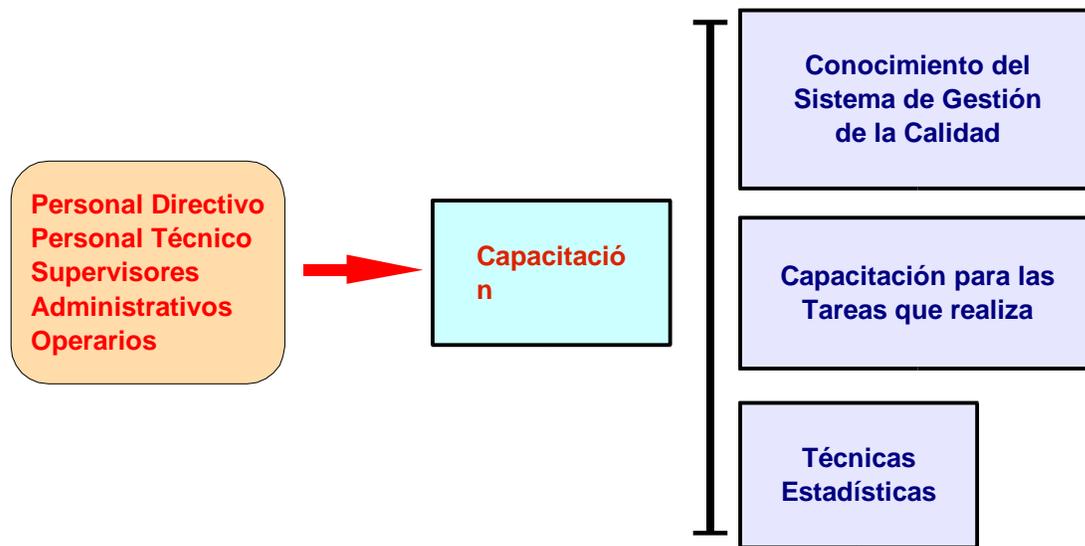
### Recursos Humanos

La base fundamental de la calidad es la *capacitación*. Por muy bueno que sea el Sistema de Gestión de la Calidad, si el personal no está suficientemente capacitado el sistema no funcionará.

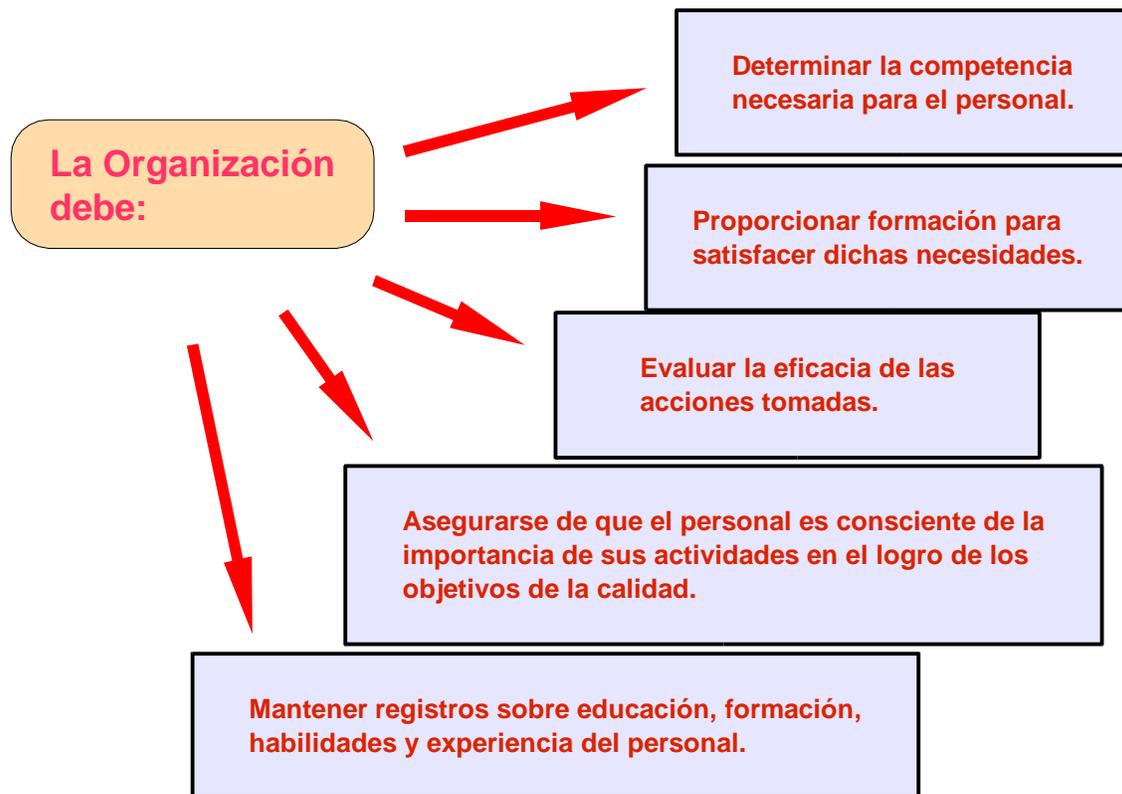


La capacitación debe cubrir dos aspectos:  
Por un lado es necesario que el personal de todos los niveles de la Organización tenga los conocimientos y el entrenamiento

adecuados para realizar su propia tarea, conociendo a fondo los procedimientos fijados para su área de trabajo. Y por otro lado, es necesario capacitar y entrenar al personal en el conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y su propio rol dentro del mismo.



Se deben establecer procedimientos por escrito para *identificar* las necesidades de capacitación y preparar un **plan** para cubrir estas necesidades. El personal que realice trabajos que puedan afectar la calidad del producto debe ser competente en cuanto a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.



## Gestión de los Recursos

### Infraestructura

La Organización debe *determinar, proporcionar y mantener* la **Infraestructura** necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La **infraestructura** incluye edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, equipo para los procesos y servicios de apoyo como transporte y comunicación.

## Gestión de los Recursos

### Ambiente de Trabajo



La Organización debe *determinar* y *gestionar* el **Ambiente de Trabajo** necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

## Realización del Producto

### Planificación de la Realización del Producto

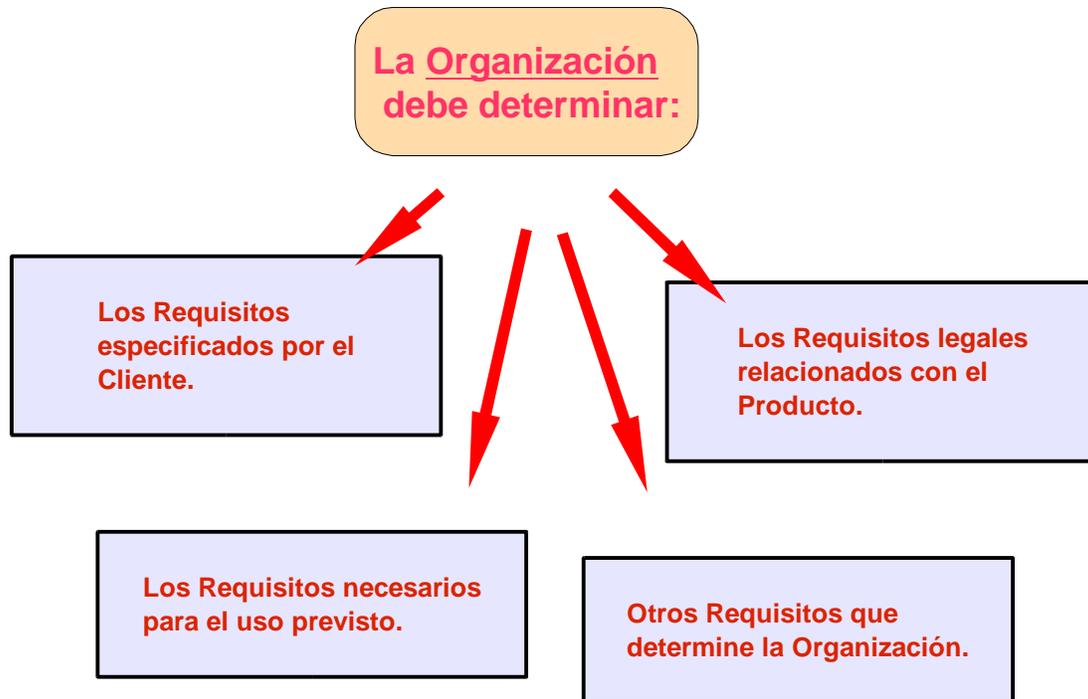
La Organización debe *planificar* y *desarrollar* los procesos necesarios para la realización del Producto, en forma coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad:



## Realización del Producto

### Procesos relacionados con el Cliente

La Organización debe *establecer* los **Requisitos** relacionados con el Producto:

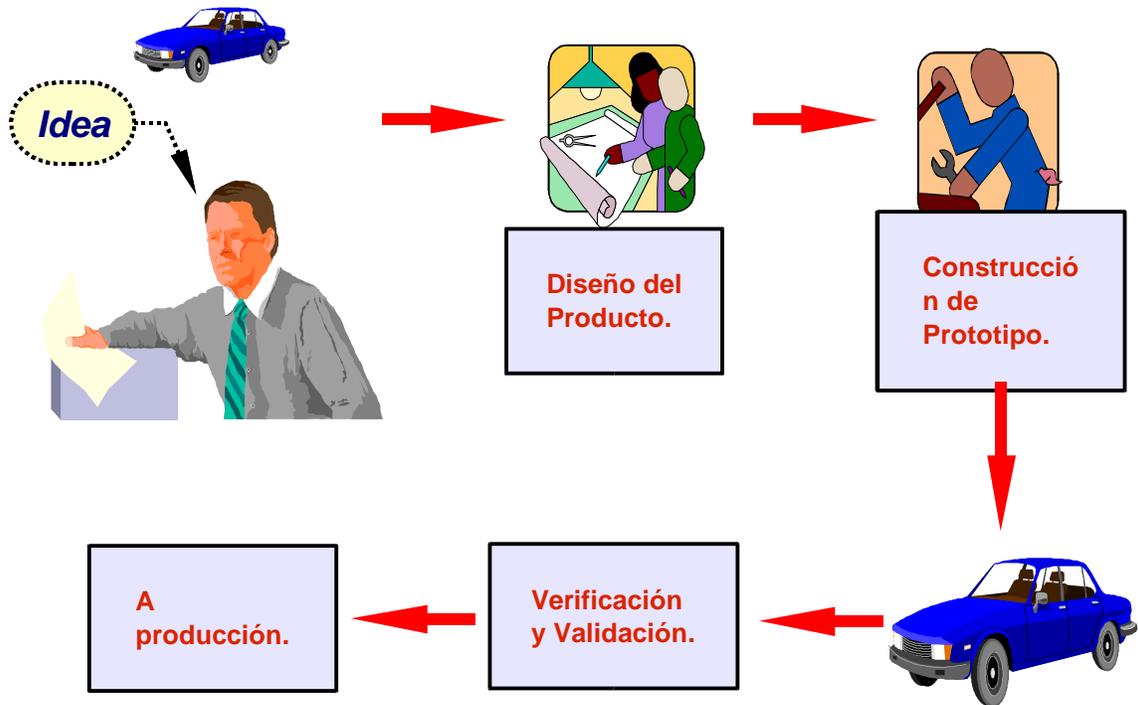


Además la Organización debe *Revisar* los **Requisitos** relacionados con el Producto antes de comprometerse a proveer un Producto al Cliente. También debe establecer disposiciones para la *comunicación* con el **Cliente**, con respecto a la información sobre el Producto, consultas, atención de pedidos y recepción de quejas.

## Realización del Producto

### Diseño y Desarrollo

La calidad en el diseño es sumamente importante porque los defectos de diseño no se eliminarán en las etapas de *fabricación* del Producto. Es sumamente importante planificar el diseño, documentar los requisitos que debe cumplir el producto, realizar planos, dibujos y prototipos del producto. La etapa de diseño debe proveer información documentada.



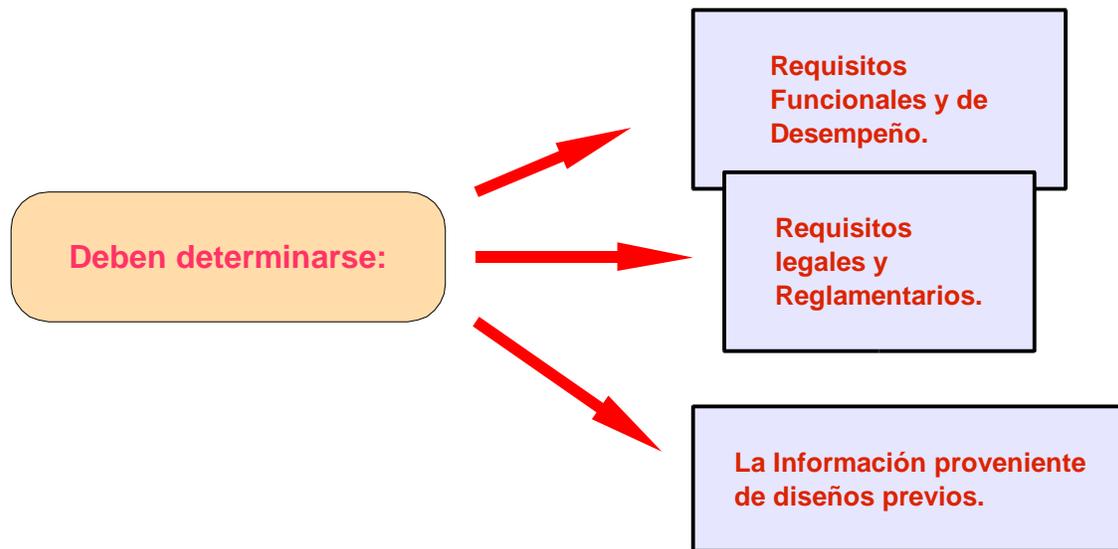
La Organización debe *planificar* y *controlar* el diseño y desarrollo del Producto.

**Plan de Diseño:** Es necesario preparar planes por escrito para las actividades de diseño, definiendo las responsabilidades organizativas y técnicas de las personas encargadas del mismo.

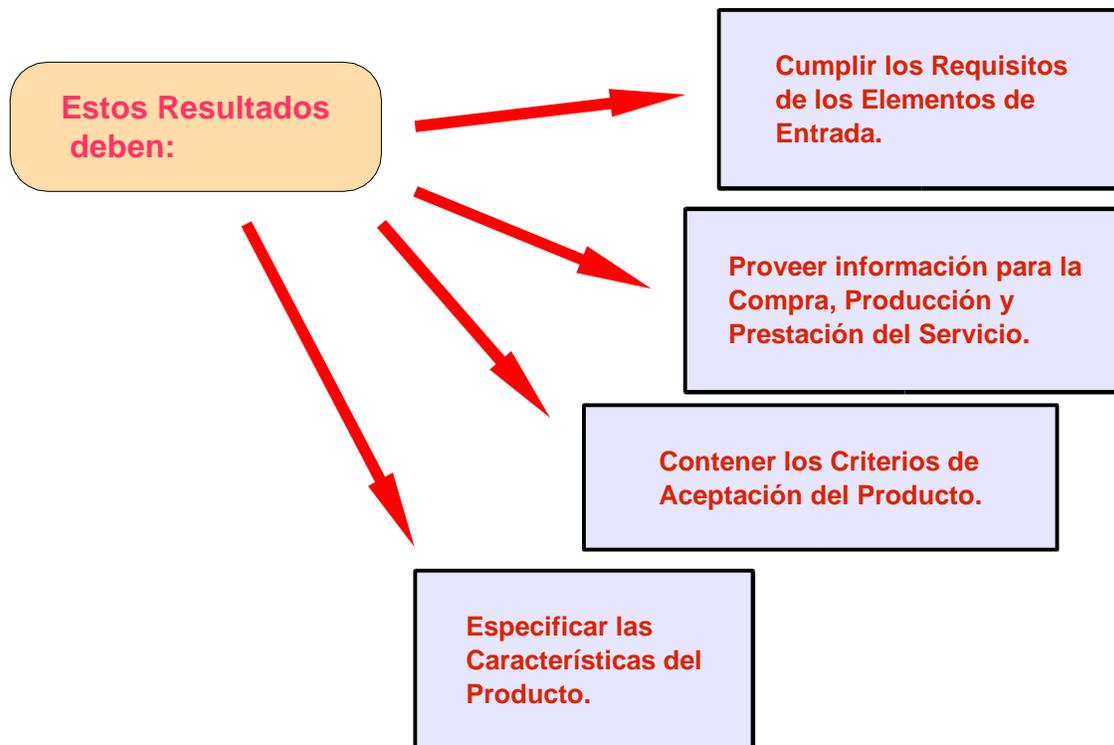


Deben determinarse los **Elementos de Entrada** relacionados con los Requisitos del Producto.

**Requisitos y Especificaciones de Entrada:** Se deben describir las características y propiedades del producto que se está diseñando, e identificar los requisitos de funcionamiento, mantenimiento y seguridad que debe cumplir el producto.



**Datos finales del Diseño:** Una vez terminado el diseño del producto, es necesario determinar y documentar los datos finales del mismo, establecer criterios de aceptación e identificar las características críticas para el buen funcionamiento del mismo, incluyendo requisitos de seguridad. Los **Resultados** del Diseño y Desarrollo se deben proporcionar de tal manera que permitan la Verificación respecto a los Elementos de Entrada.



También se deben realizar *Revisiones Sistemáticas* del Diseño y Desarrollo, a fin de evaluar la capacidad de los resultados para cumplir con los Requisitos, identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

**Verificación del Diseño:** Se deben efectuar pruebas de acuerdo a lo Planificado para asegurarse de que los Resultados del Diseño y Desarrollo cumplen con los Elementos de Entrada del Diseño y Desarrollo, y registrar los resultados.

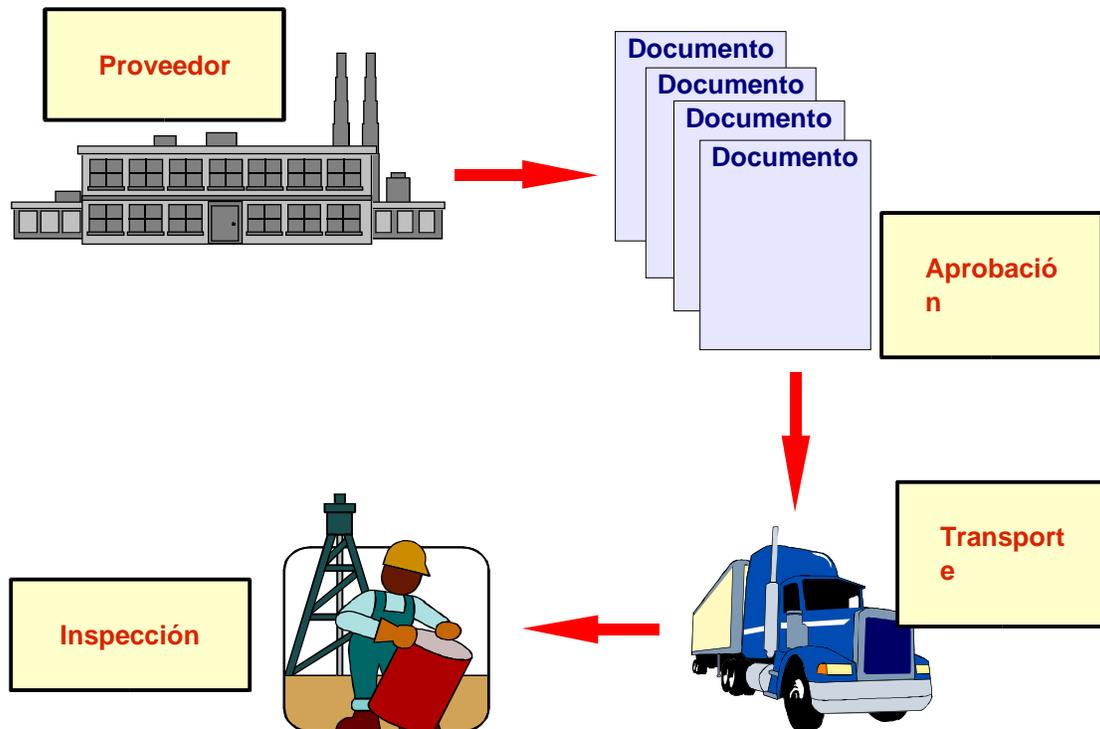
**Validación del Diseño:** Se deben realizar pruebas de acuerdo a lo Planificado para asegurarse de que el Producto resultante satisface los Requisitos para el *uso previsto*, y registrar los resultados.

**Modificaciones del Diseño:** Los *Cambios* en el Diseño y Desarrollo deben identificarse y registrarse. Además estos cambios deben revisarse, verificarse y validarse si es apropiado, y deben aprobarse antes de su implementación.

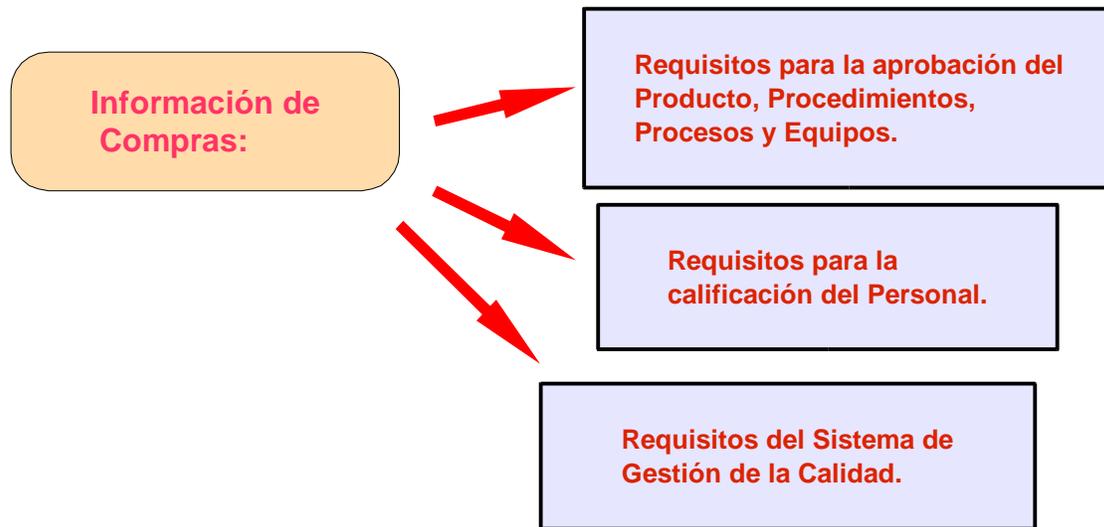
# Realización del Producto

## Compras

La Organización debe *asegurarse* de que los productos adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados. Se debe realizar una permanente *evaluación* y *selección* de los proveedores (de materias primas, elementos o partes de lo que se está fabricando) de acuerdo a su capacidad para suministrar productos que cumplen con los requisitos. Se deben mantener registros de la calidad de los proveedores aceptados. Las compras deben estar acompañadas de **documentación** que describa el producto, y aporte datos sobre tipo, grado, especificaciones, instrucciones de inspección y otros datos técnicos pertinentes. La **documentación** sobre el producto comprado debe *revisarse* y *aprobarse* antes del envío del mismo:



La información de las compras debe describir al Producto a comprar.

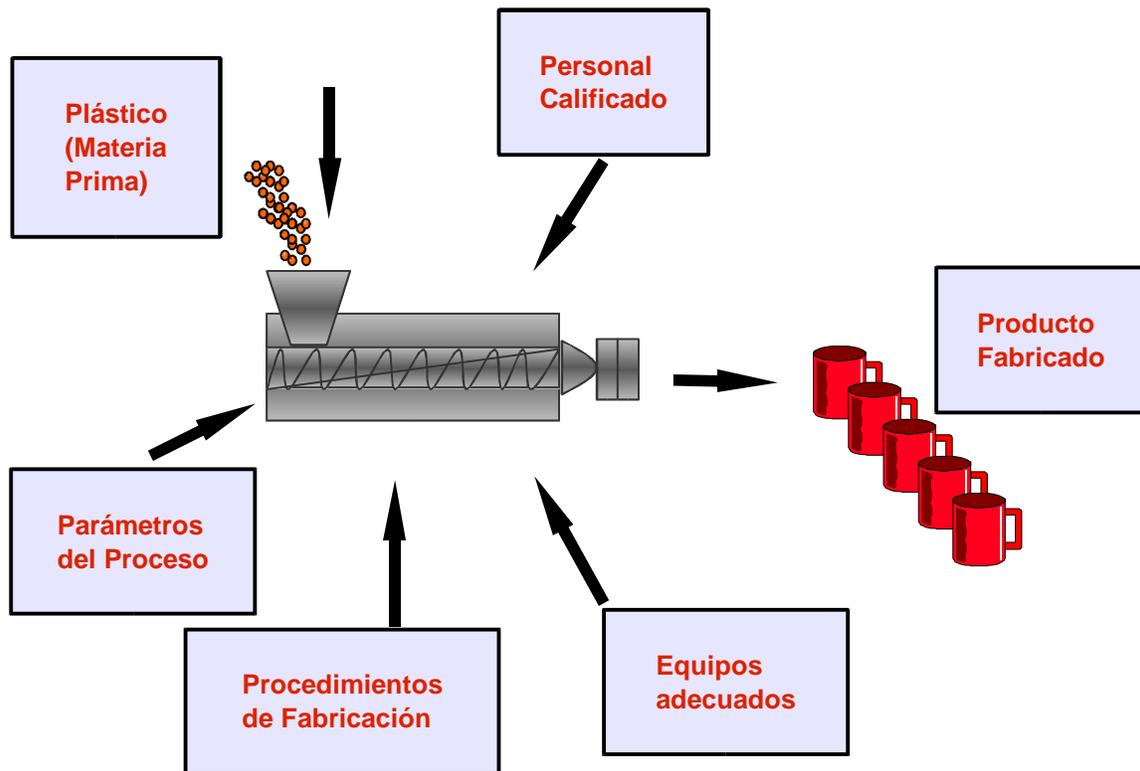


La Organización se debe asegurar de que los **Requisitos de Compra** son adecuados antes de comunicárselos al Proveedor. La Organización debe establecer mecanismos de inspección para *asegurarse* de que el Producto comprado cumple con los **Requisitos de Compra** especificados.

## Realización del Producto

### Producción y Prestación del Servicio

Se debe contar con **procedimientos escritos** que definan la forma de producir, como monitorear los parámetros del proceso y criterios para la ejecución de las tareas. Por otro lado es necesario disponer de los equipos de producción adecuados y procedimientos de mantenimiento para asegurar la continuidad de la capacidad del proceso. Es necesario establecer los requisitos para la calificación de las operaciones y del personal asociado. Y se deben mantener **registros** de los procesos, equipos y personal calificado:



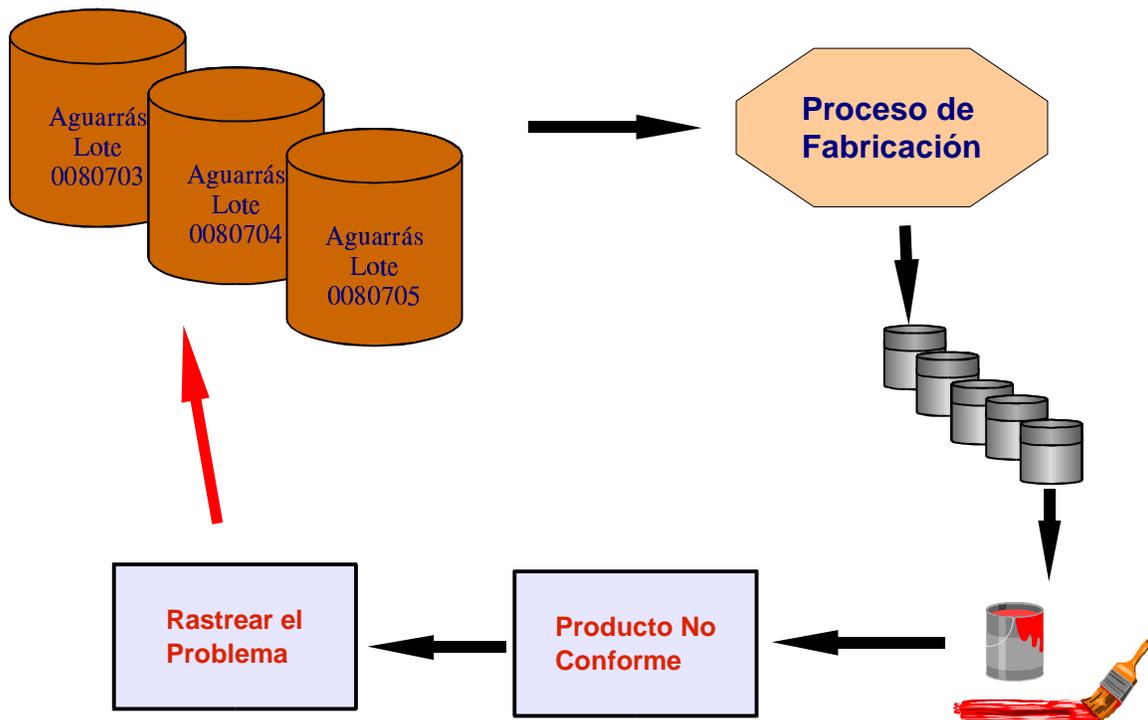
La Organización debe *planificar* y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo *condiciones controladas*, incluyendo:

- ✓ **Información sobre las características del Producto.**
- ✓ **Instrucciones de trabajo.**
- ✓ **Uso del equipo apropiado.**
- ✓ **Uso de dispositivos de seguimiento y medición.**
- ✓ **Actividades de liberación y entrega del Producto.**

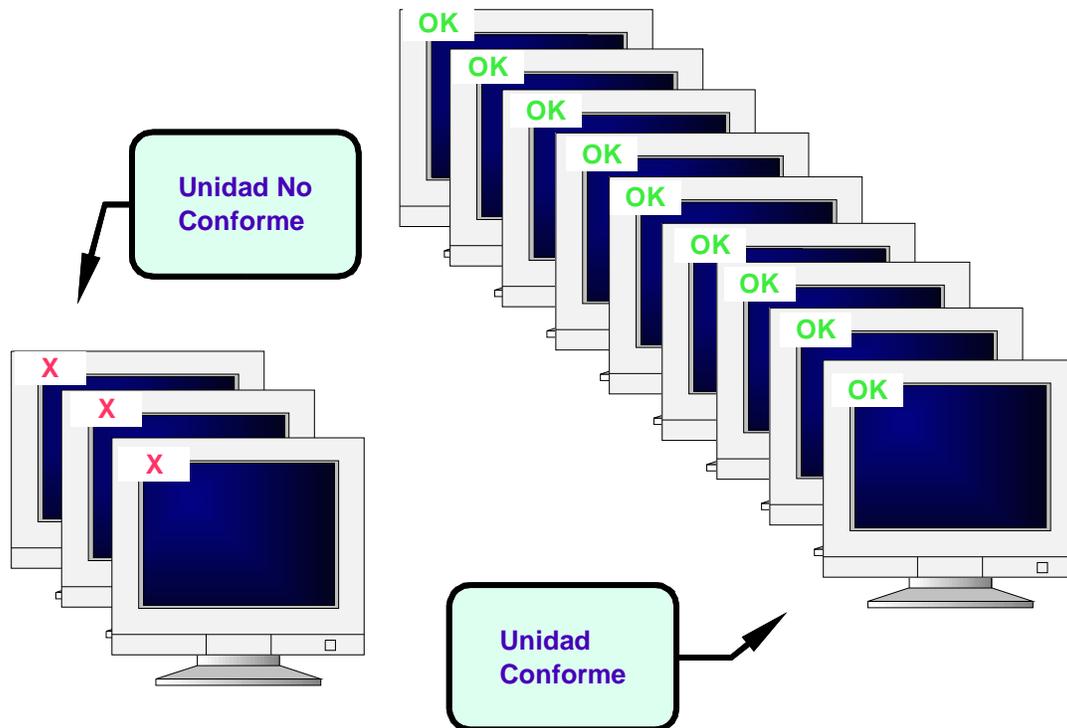
Cuando se trate de procesos productivos donde las deficiencias se hagan aparentes después de que el producto esté siendo utilizado, la Organización debe *validar el proceso* para demostrar su capacidad para alcanzar los resultados planificados.

La Organización debe *identificar* el Producto a través de toda la cadena de realización del Producto, identificando los estados del mismo con respecto a los requisitos de seguimiento y medición, a fin de permitir la *trazabilidad*. Es necesario contar con procedimientos

para *identificar* de manera única todos los lotes del producto fabricado, y todos los lotes de las materias primas o partes empleadas en la fabricación. **Trazabilidad** significa la posibilidad de que, frente a una no conformidad en un lote de producto sea posible rastrear la causa identificando el lote de materia prima o partes utilizadas en la fabricación que podría haber originado el problema:

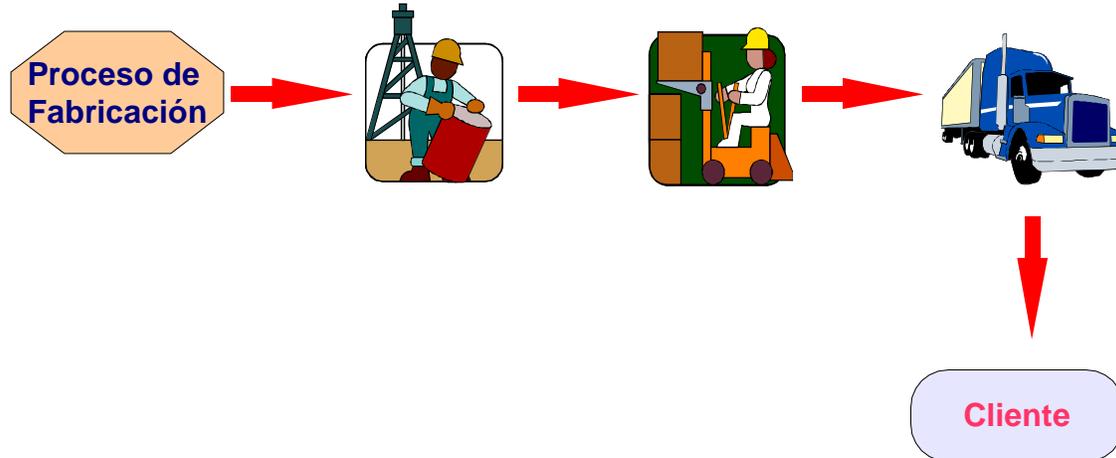


Se debe identificar adecuadamente el *estado de inspección y ensayo* de los lotes fabricados (Conforme, No Conforme), asegurando que sólo los productos aprobados puedan ser despachados o instalados.



Los bienes suministrados por el cliente para su utilización o incorporación dentro del producto deben ser *identificados*, *verificados* y *protegidos* mientras estén bajo el control de la Organización.

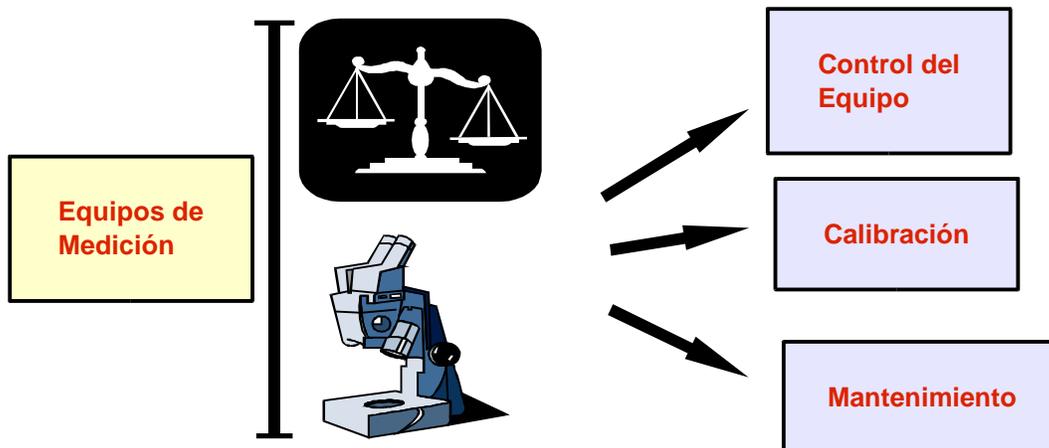
La Organización debe *preservar* la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto, incluyendo la *identificación*, *manipulación*, *embalaje* y *almacenamiento* del mismo. Se deben establecer procedimientos por escrito sobre como conservar, embalar y entregar los productos fabricados sin que se produzca deterioro de la calidad de los mismos.

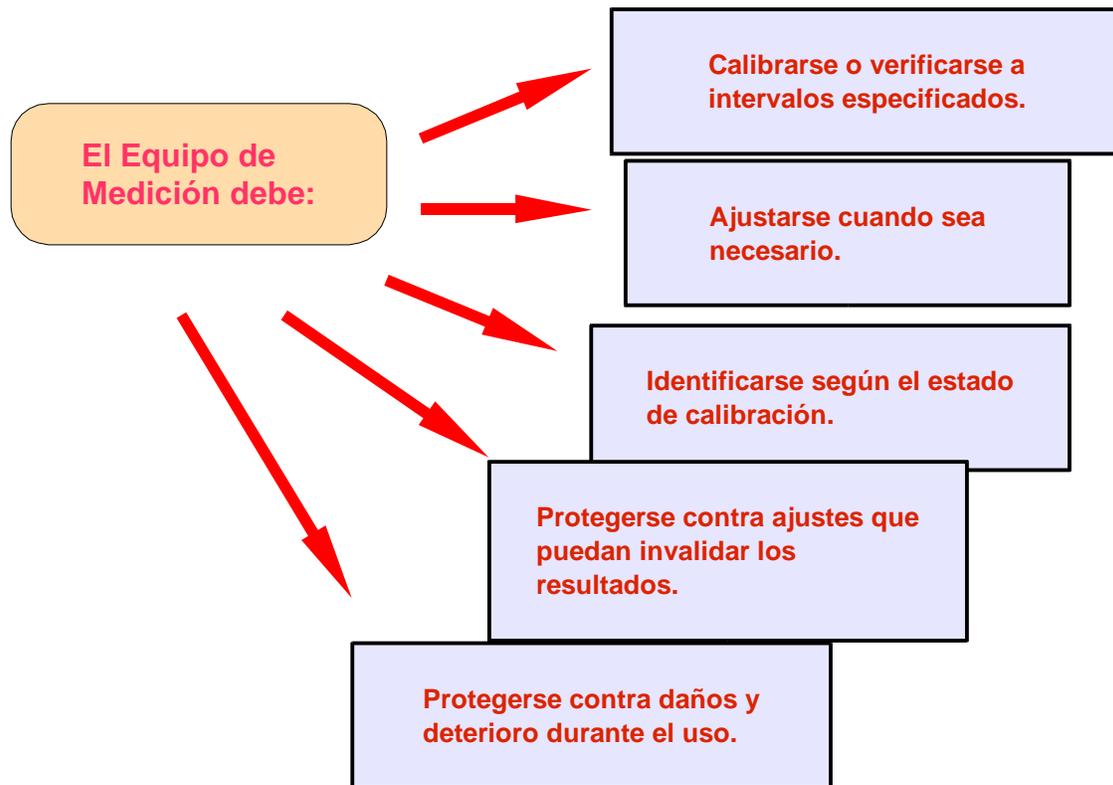


## Realización del Producto

### Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición

La Organización debe determinar las actividades de *seguimiento* y *medición* a realizar, así como los dispositivos necesarios a tal fin, para dar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos establecidos. Los equipos utilizados para realizar mediciones y ensayos deben ser *controlados* y *calibrados* periódicamente. También se debe medir la incertidumbre del dispositivo de medición, la cual debe ser compatible con el ensayo que se desea realizar.





Además la Organización debe *evaluar* y *registrar* la validez de resultados de mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo de medición no está conforme con los requisitos. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y verificación.

## Medición, Análisis y Mejora

### Generalidades

La Organización debe *planificar* e *implementar* los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto, asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente la eficacia del mismo. Esto incluye la *determinación de los métodos*

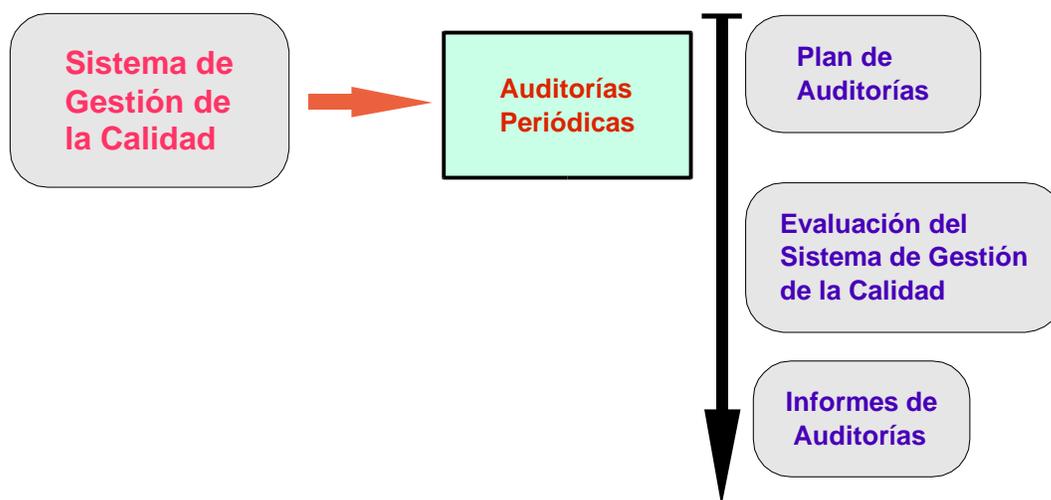
aplicables, incluyendo técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

## Medición, Análisis y Mejora

### Seguimiento y Medición

A fin de evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la Organización debe realizar el *seguimiento* de la información relativa a la *percepción del cliente* con respecto al cumplimiento de sus requisitos, es decir la **satisfacción del cliente**.

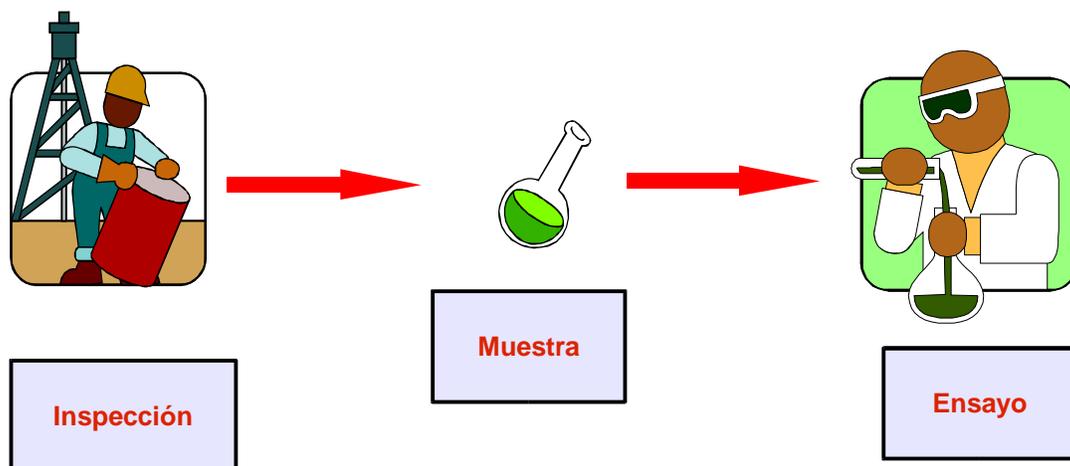
La Organización debe realizar **auditorías internas** a intervalos planificados, para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad está conforme con los requisitos de esta Norma Internacional, con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la Organización y funciona en forma eficaz. Una **auditoría** es un examen objetivo realizado por personal calificado independiente del responsable de la actividad que se va a auditar. Los resultados de la auditoría serán utilizados para establecer *acciones correctivas* y *preventivas* en las áreas donde se encontraron **no conformidades**. Se debe planificar un programa de auditorías tomando en cuenta la importancia de los procesos y los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.



Deben definirse las responsabilidades y requisitos para la planificación de auditorías, para informar los resultados y para mantener los registros. La dirección responsable del área que está siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

La Organización debe aplicar métodos apropiados para el *seguimiento y medición de los procesos* del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados deben realizarse acciones correctivas, que aseguren la conformidad del producto.

La Organización debe *medir y hacer un seguimiento* de las características de calidad del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo, en las etapas apropiadas de la realización del producto. Deben existir procedimientos por escrito para la *inspección y ensayo* de los productos en las distintas etapas del **Proceso de Fabricación y Salida de los Productos Finales**:

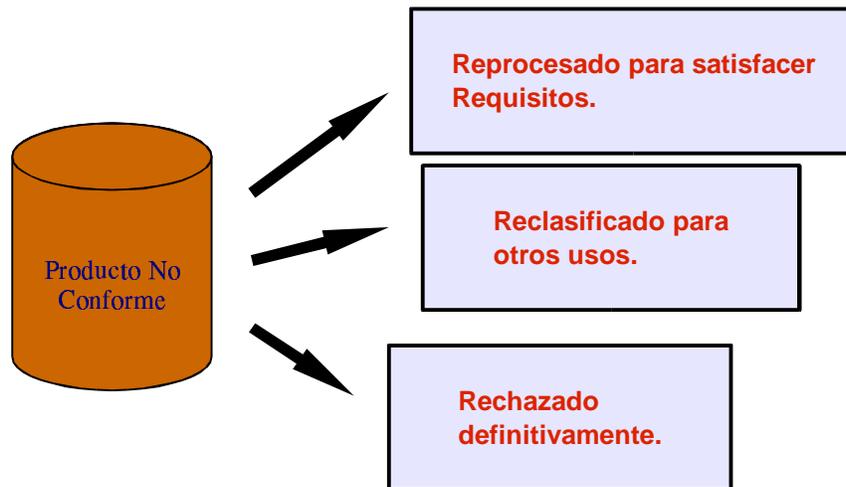


Deben mantenerse registros de la conformidad con los **criterios de aceptación**, incluyendo las personas que autorizan la liberación del producto.

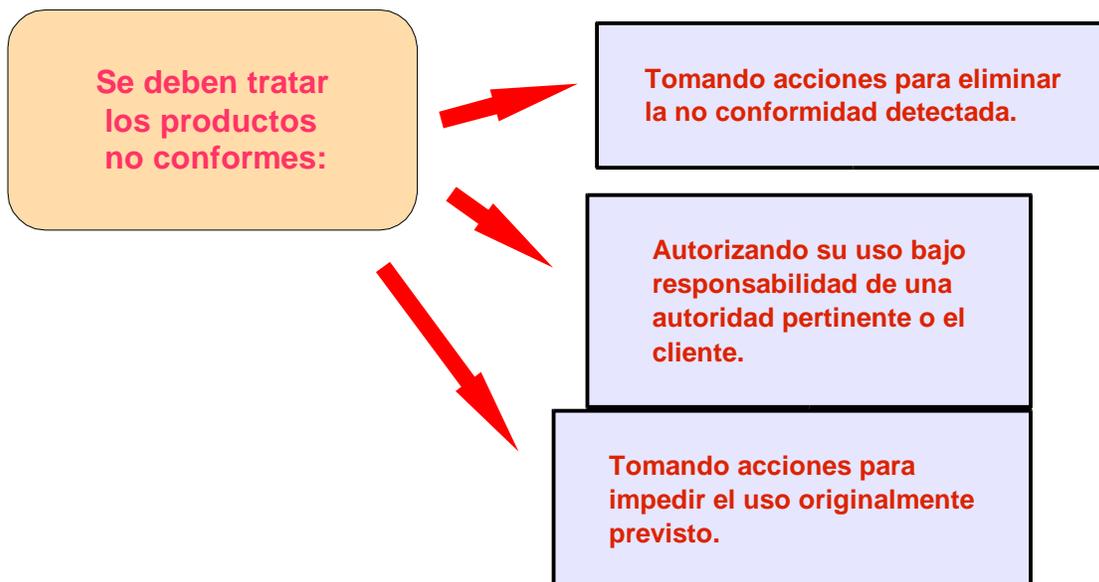
## Medición, Análisis y Mejora

### Control del Producto No Conforme

Se deben fijar procedimientos por escrito acerca de lo que se va a hacer con los lotes de producto no conforme:



La Organización debe asegurarse de que el *producto que no está conforme* con los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

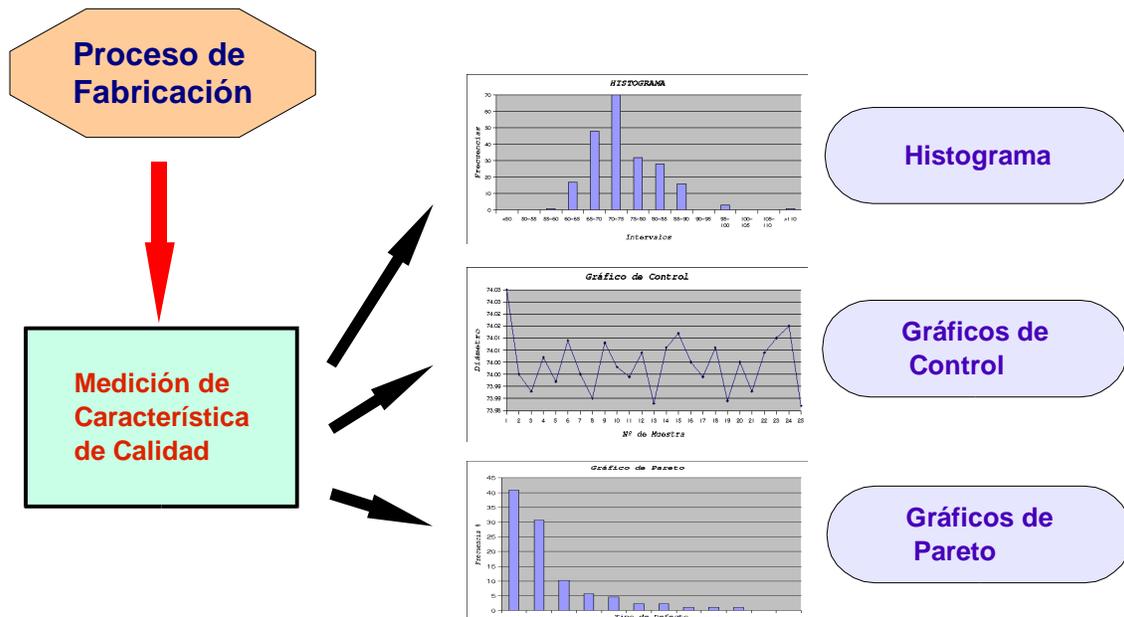


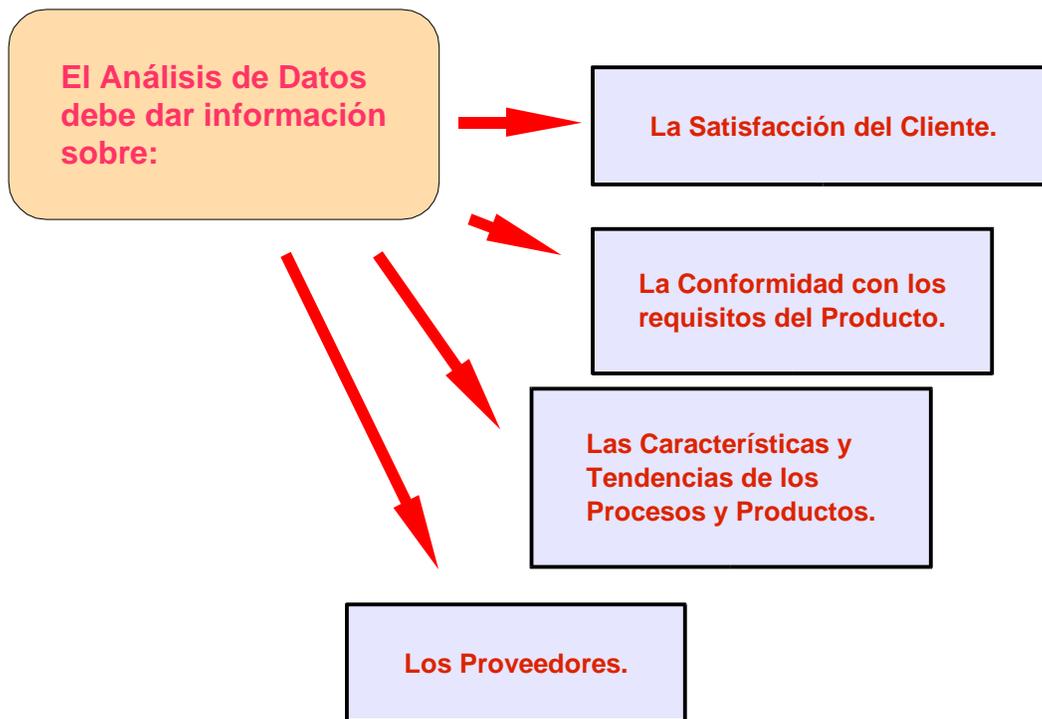
Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente. Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

## Medición, Análisis y Mejora

### Análisis de Datos

La Organización debe *determinar, recopilar y analizar* los **datos** apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, y para evaluar donde puede realizarse la mejora del mismo. Esto incluye los **datos** generados en el proceso de seguimiento y medición, y los de cualquier otra fuente pertinente. Se debe identificar la necesidad de utilizar **técnicas estadísticas** en distintas etapas del proceso productivo y se deben establecer procedimientos por escrito para aplicar estas técnicas.





## Medición, Análisis y Mejora

### Mejora

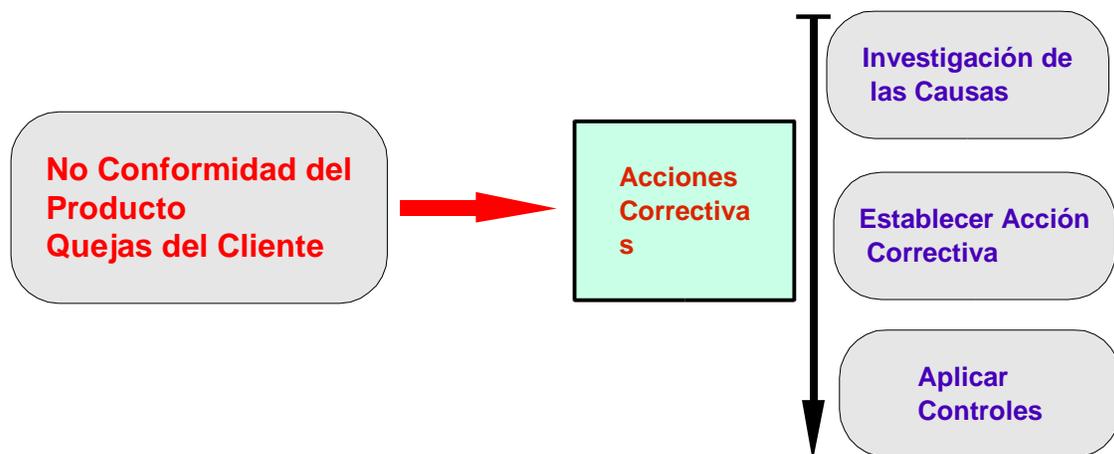
La Organización debe realizar la *Mejora Continua* del Sistema de Gestión de la Calidad, utilizando:

- ✓ **La Política de la Calidad.**
- ✓ **Los Objetivos de la Calidad.**
- ✓ **Los Resultados de la Auditorías.**
- ✓ **El Análisis de los Datos.**
- ✓ **Las Acciones Correctivas y Preventivas.**
- ✓ **La Revisión por la Dirección.**

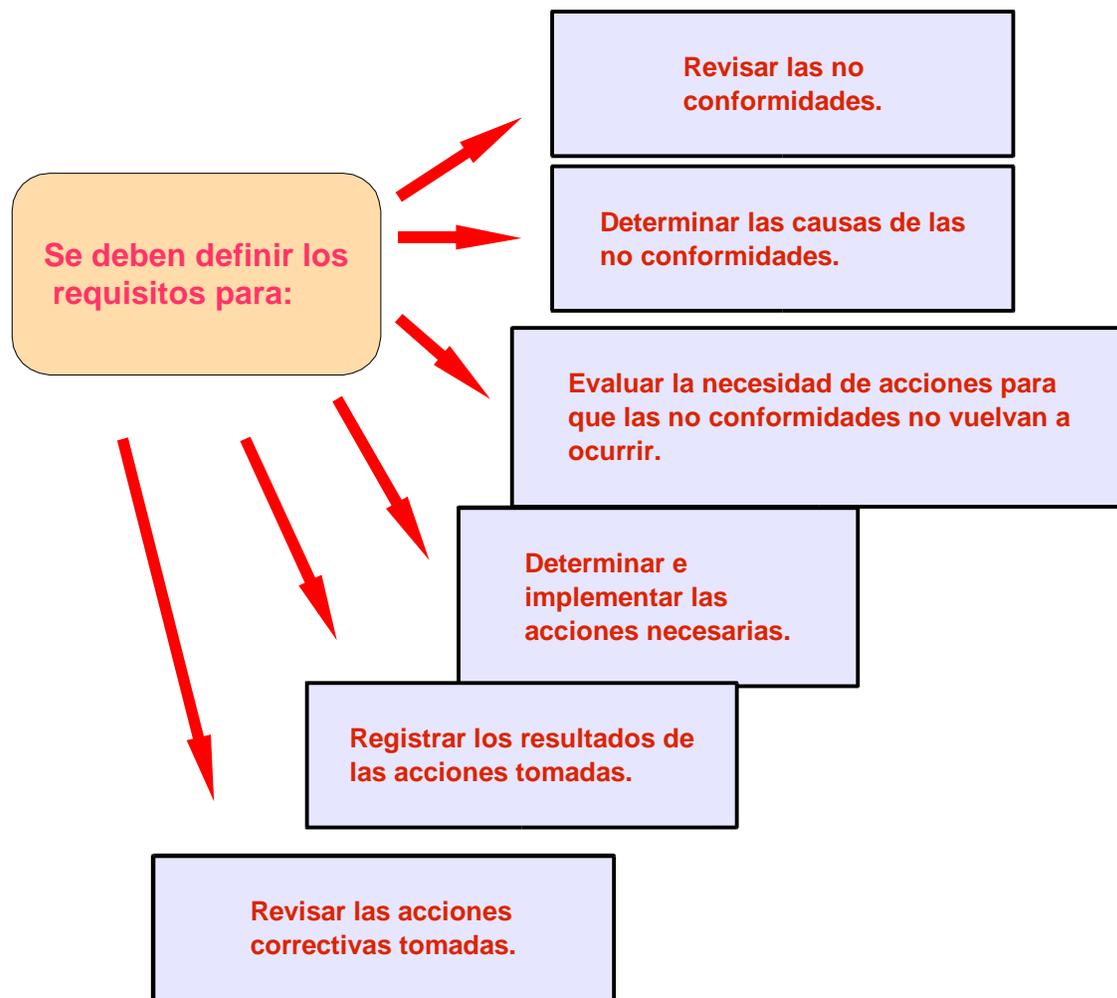
Las **acciones correctivas** son aquellas que se ejecutan cuando se descubre una no conformidad en un producto o se presenta una queja de un cliente.

Las **acciones preventivas** se deben realizar cuando se encuentran *causas potenciales de no conformidad*.

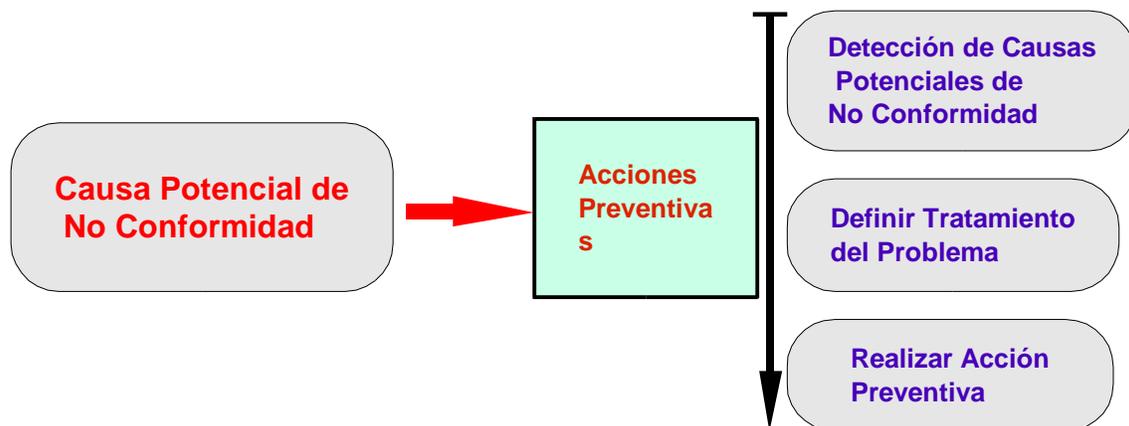
Es necesario definir procedimientos por escrito sobre como tratar las quejas de los clientes, como investigar las causas de las no conformidades y como eliminarlas.

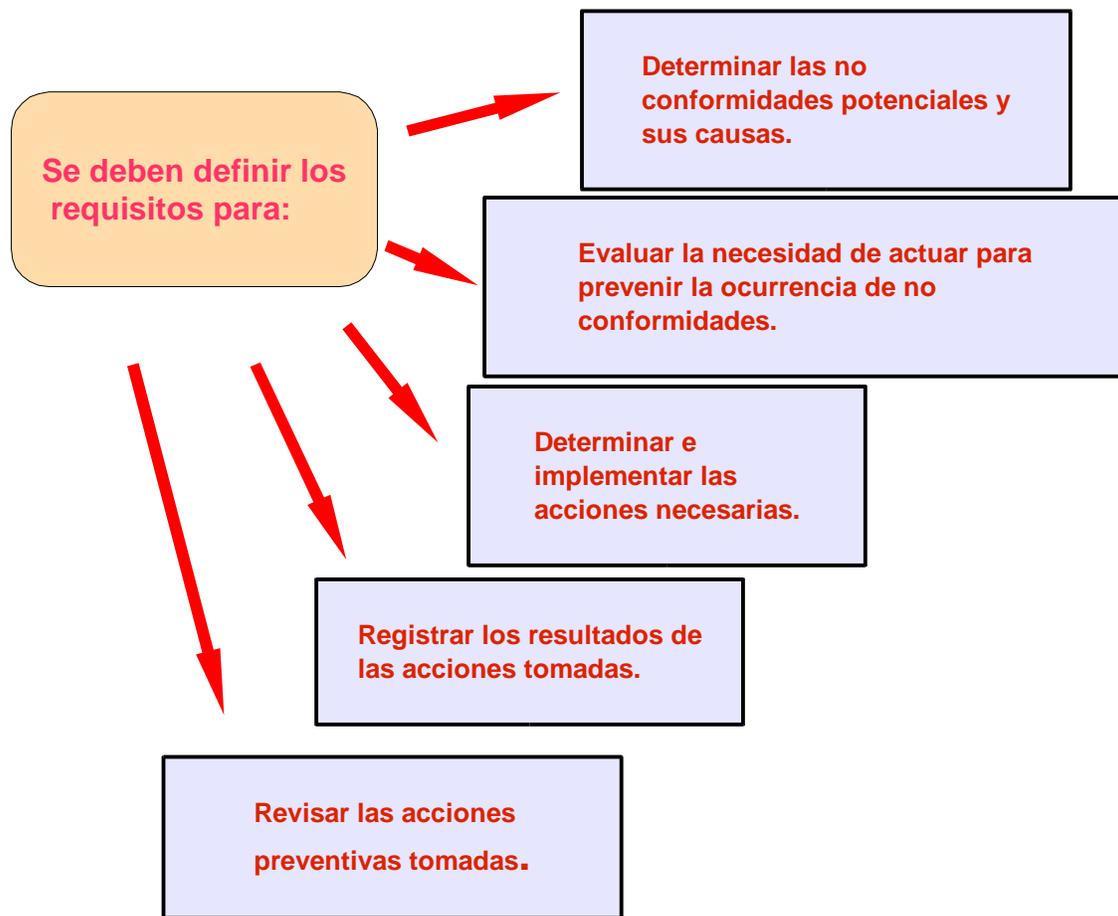


La Organización debe realizar *Acciones Correctivas* para eliminar las causas de no conformidades, a fin de prevenir que vuelvan a ocurrir.

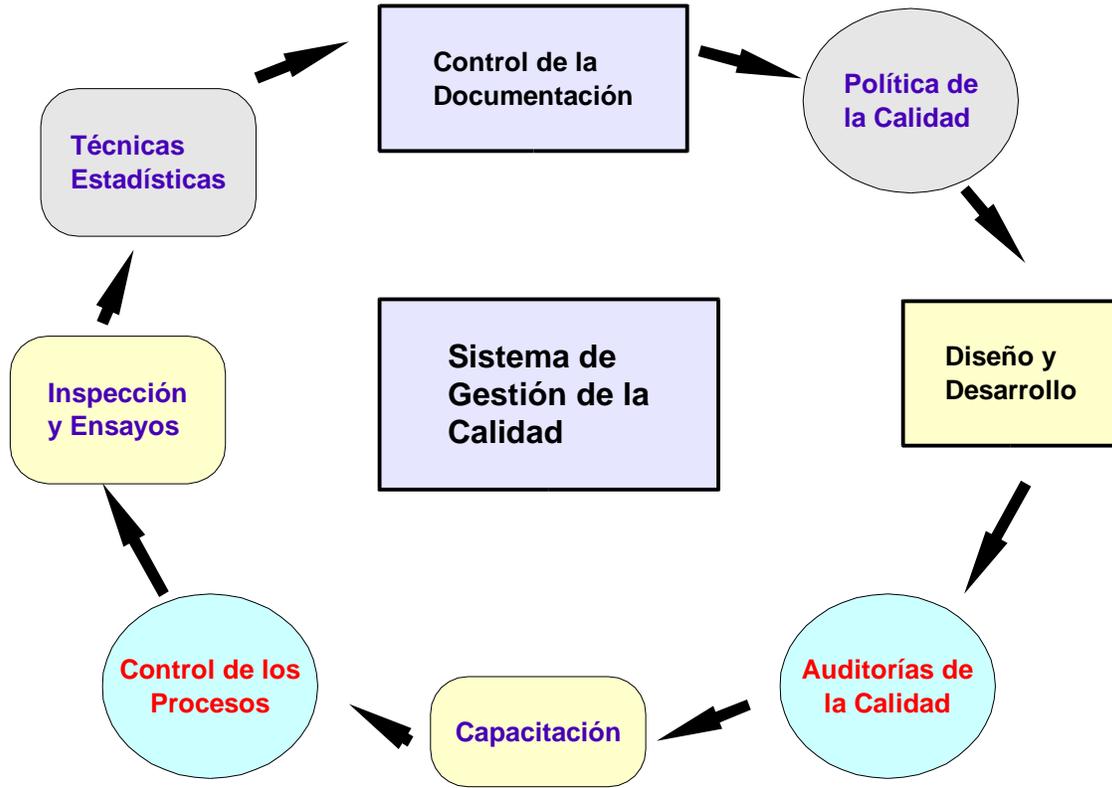


La Organización debe determinar *Acciones Preventivas* para eliminar las causas de no conformidades *potenciales*, para prevenir su ocurrencia.





Estos son los elementos (Procesos) de un Sistema de Gestión de la Calidad que describe uno por uno la norma ISO 9000. Pero habíamos dicho que el término **SISTEMA** significa que deben funcionar todos juntos:



Cada elemento del sistema debe ser puesto en funcionamiento, pero es muy importante que el Sistema de Gestión de la Calidad en su conjunto funcione como un **todo** organizado, para que se pueda garantizar la calidad de los productos y servicios que se producen.

---