

## CONTENIDO

Página

0.	INTRODUCCIÓN .....	i
0.1	GENERALIDADES .....	i
0.2	PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	ii
0.3	ENFOQUE A PROCESOS .....	iii
0.4	RELACIÓN CON OTRAS NORMAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN .....	vi
1.	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....	1
2.	REFERENCIAS NORMATIVAS .....	1
3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	2
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	2
4.1	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO .....	2
4.2	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS .....	2
4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	2
4.4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS .....	3
5.	LIDERAZGO .....	4
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO .....	4
5.2	POLÍTICA .....	5

5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.....	5
6.	PLANIFICACIÓN .....	6
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....	6
6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS .....	6
6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.....	7
7.	APOYO .....	7
7.1	RECURSOS.....	7
7.2	COMPETENCIA.....	10
7.3	TOMA DE CONCIENCIA.....	10
7.4	COMUNICACIÓN.....	10
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	11
8.	OPERACIÓN.....	12
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL .....	12
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	13
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	14
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE .....	16
8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO .....	18
8.6	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	20
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.....	20

	Página
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	21
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	21
9.2 AUDITORÍA INTERNA.....	22
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	23
10. MEJORA.....	24
10.1 GENERALIDADES .....	24
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA .....	24
10.3 MEJORA CONTINUA .....	25
BIBLIOGRAFÍA.....	35
<b>ANEXOS</b>	
ANEXO A (Informativo) ACLARACIÓN DE LA NUEVA ESTRUCTURA, TERMINOLOGÍA Y CONCEPTOS.....	26
ANEXO B (Informativo) OTRAS NORMAS INTERNACIONALES SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DESARROLLADAS POR EL COMITÉ TÉCNICO ISO/TC 176.....	31
<b>FIGURAS</b>	
Figura 1. Representación esquemática de los elementos de un proceso .....	iv
Figura 2. Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA .....	v