

Curso

“Interpretación e Implementación de la norma ISO9001:2000”

Modulo 1 – Introducción

2005



Modulo 1 - Introducción

- Temario

Modulo 1 – Introducción - Vocabulario

Modulo 2 – Conformidad - Certificación

Modulo 3 - Planificación de SGC

Modulo 4 - Implementación de SGC

Modulo 5 - Documentación de SGC

Modulo 6 - Auditorias

Modulo 1 - Introducción

- Metodología
 - Diagnóstico
 - Clases Presenciales
 - Exposiciones Relator
 - Desarrollo de Ejercicios
 - Talleres Grupales
 - E-learning
 - www.iso9000.cl
 - Comunicación virtual
 - Seguimiento - Retroalimentación

Gestión del conocimiento

- Clases presenciales apoyadas por e-learning (www.iso9000.cl).

The screenshot displays the web interface for an e-learning platform. At the top, there is a header with logos for 'G2000 Ingenieros Consultores', 'MOP', 'IONet', and 'ISO 9001:2000 Norma de calidad'. Below the header, a red banner reads 'CURSO Interpretación y Aplicación de la Norma ISO 9001:2000'. To the left of the banner is a photograph of a bridge over a river. Below the banner, the year '2005' is visible. On the right side of the page, there is a login section with the following text: 'Nombre de usuario :', 'Clave de acceso :', and a button labeled 'Entrar'. Below the login section are links for 'Recordar Contraseña', 'Ayuda', and 'Soporte'. At the bottom left, it says 'powered by e-capacita.com' and 'NCS AMERICAS'.

Logo: G2000 Ingenieros Consultores
Logo: MOP
Logo: IONet
Logo: ISO 9001:2000 Norma de calidad

CURSO
Interpretación y Aplicación de la Norma ISO 9001:2000

2005

Plataforma e-learning para clientes corporativos y grandes empresas.

powered by
e-capacita.com
NCS
AMERICAS

Nombre de usuario :
Clave de acceso :
Entrar

[Recordar Contraseña](#)
[Ayuda](#)
[Soporte](#)

Herramientas de elearning


Interpretacion y Aplicación de la norma ISO 9001:2000 - ISO9001 - e-learning.ncsamericas - Microsoft Internet Explorer


Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atrás Búsqueda Favoritos

Dirección <http://e-learning.ncsamericas.com/ISO9001/>

Vínculos Toshiba Banco Santiago BBVA Ingrammicro Intcomex e-capacita DriveGuide Chilecompras Google Sence Reseller Webmail

 Ingenieros Consultores
Auditoría - Gestión - Capacitación

 IONet


ISO 9001:2000
Norma de calidad MOP


Obras Publicas Ministerio : [Lista de cursos](#) | [Perfil](#) | [Mi agenda](#) | [Salir](#)


Interpretacion y Aplicación de la norma ISO 9001:2000 ISO9001 - G2000 Ingenieros Consultores


[e-learning.ncsamericas](#) > [ISO9001](#)


Bienvenido (a) al Curso de "Interpretación y Aplicación de la norma ISO9001:2000", esta herramienta de e-learning esta disponible las 24 horas del día y esta diseñada para ser un apoyo a las clases presenciales.


 [Descripción del curso](#)


 [Enlaces](#)


 [Ejercicios](#)

 [Agenda](#)

 [Foros](#)

 [Usuarios](#)

powered by  e-capacita.com
Gestión del Conocimiento

 NCS
Network Communication Solutions
AMERICAS

Apoyo elearning

- **Manual Alumno**

Documento Alumno.pdf.

- **Consultas e-learning**

elearning@iso9000.cl

- **Consultas de contenido**

Mario Araya B. maaraya@iso9000.cl

Raúl Nuñez B. rnunez@iso9000.cl

Carlos Améstica A. camestic@iso9000.cl

¿Que es ISO?

International Organization for Standardization Organización Internacional para la Normalización

- Es una Organización No Gubernamental fundada el 23 de febrero de 1947.
- Su objetivo es promover la estandarización internacional, de manera de facilitar el intercambio de bienes y servicios, el desarrollo científico y tecnológico.
- Es una red integrada por 151 miembros con sede en Ginebra.

Miembros de ISO

- **INN:** Instituto Nacional de Normalización
- **IRAM:** Instituto Argentino de Normalización y Certificación.
- **ABNT:** Asociación Brasileña de Normas Técnicas.
- **BSI:** Instituto Británico de Estandarización
- **ANSI:** Instituto Americano Nacional de Normalización
- **AENOR:** Asociación Española de Normalización y Certificación
- **DIN:** Instituto Alemán de Normalización
- **JISC:** Comité de Normalización Industrial Japonés
- **SA:** Normalización Australiana
- **AFNOR:** Asociación Francesa de Normalización



International
Organization for
Standardization

Organización de ISO

- Opera a través de Comités, Subcomités y Grupos de Trabajo.
- Tres Categorías de Miembros

(P) participa c/voto – (O) participa s/voto – (L) participacion especial s/voto

- En el caso de ISO9000 TC176 & 3SC
 - Subcomité 1: Conceptos y Términos
 - Subcomité 2: Sistemas de Calidad
 - Subcomité 3: Tecnología de soporte

¿Que es INN?

- ✓ La misión fundamental del INN es contribuir al desarrollo productivo del país fomentando el uso de la Normalización, Acreditación y Metrología.
- ✓ Representante Chileno ante ISO – Miembro P.
- ✓ Elaboración de normas técnicas nacionales y participación en el estudio de normas Regionales e Internacionales.
- ✓ Representación del país en los foros especializados Regionales e Internacionales sobre la materia.

¿Que es INN?

- ✓ Venta de normas Chilenas y Extranjeras a entidades productivas, de investigación y otras.
- ✓ Acreditación de Organismos de certificación de calidad (orientado a sistemas y productos).
- ✓ Desarrollo y administración de la Red Nacional de Metrología.
- ✓ Difusión de la información generada por estas actividades.

¿Que es Normalización?

- La normalización es la actividad de formular, publicar y aplicar, en relación a problemas reales o potenciales, documentos normativos dirigidos a la obtención de un grado óptimo de orden en un contexto dado.
- Los documentos normativos pueden ser normas técnicas, internacionales, regionales o nacionales, reglamentos, especificaciones técnicas o códigos de práctica.

INN - Normalización

La mayor actividad del INN en esta materia es la formulación y publicación de normas técnicas, las cuales se definen como:

- Documento normativo, para el uso común y repetitivo, establecido por consenso, aprobado por un organismo reconocido y cuya aplicación es voluntaria. Ella contiene reglas, guías o características para bienes, servicios, procesos o métodos de operación.
- Las normas técnicas se deben basar en resultados consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia, y tener como objetivo la promoción de beneficios óptimos para la comunidad.

Ventajas de la Normalizacion

- En relación al diseño:
 - Mejorar adaptación de productos
 - Procesos
 - Servicios
- Prevenir Obstáculos técnicos al comercio
- Facilitar la cooperación tecnológica

Ventajas elaboración y aplicación de normas

- Racionalizar las actividades productivas.
- Maximizar la capacidad de producción.
- Reducir inventarios.
- Simplificar el trabajo.
- Unificar criterios mínimos de calidad.
- Facilitar la intercambiabilidad de piezas.
- Usar maquinarias y herramientas más adecuadas.
- Facilitar la capacitación del personal.
- Disminuir los costos de producción.
- Incrementar la productividad y competitividad de la empresa.

Acreditacion

En Chile opera a través Sistema Nacional de Acreditación del INN.

- Función evaluar las capacidades de las organizaciones y personas que postulan a ser acreditadas, en base a requisitos y criterios internacionalmente aceptados.

Ventajas de la acreditación para los usuarios son:

- Obtener una certificación o servicio que cumple criterios y estándares internacionales.
- Obtener certificados o informes de organizaciones que han demostrado su idoneidad para realizar la certificación o entregar el servicio.
- Ampliar los mercados y aumentar la competitividad.
- Mejorar las relaciones cliente-proveedor debido a la credibilidad de los certificados.
- Tener una difusión y aceptación a nivel nacional e internacional.
- Evitar múltiples certificaciones.

Serie de Normas ISO

- Serie 9000 Gestión de Calidad
 - ISO9000:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario.
 - ISO9001:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. **(Certificable)**.
 - ISO9004:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño.
- Serie 14000 Gestión Ambiental
 - ISO14001:2004 Sistemas de gestión ambiental Requisitos. **(Certificable)**.
 - ISO14004:2004 Sistemas de gestión de la calidad. Directrices sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo.

Serie de Normas ISO

- Serie 10000 Apoyo Técnico

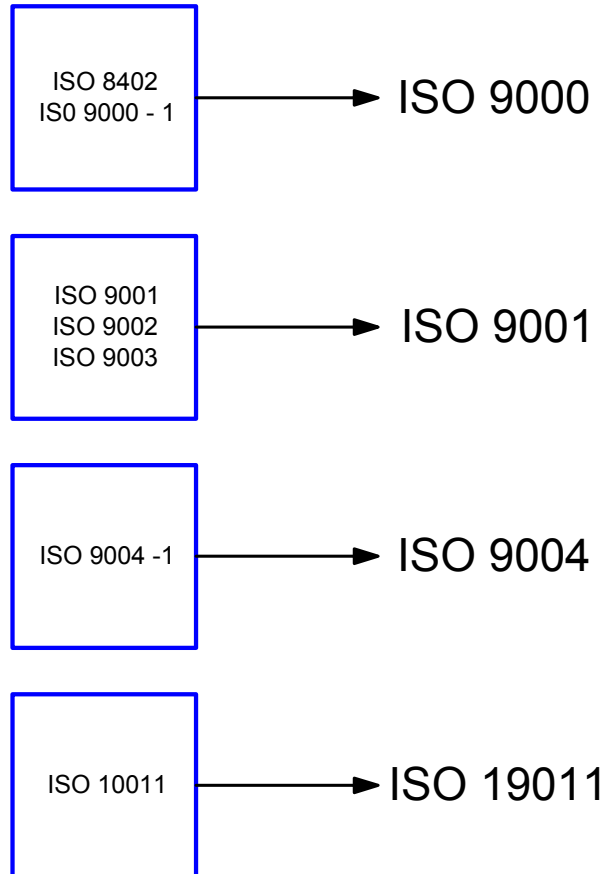
- ISO10005:1995 Directrices para los planes de la Calidad
- ISO 10006:1997 Directrices para la calidad en la gestión de proyectos
- ISO 10007:1995 Gestión de la Calidad – Directrices para gestión de la configuración
- ISO 10012:2003 Requisitos de aseguramiento de la calidad en los equipos de medición.
- ISO 10013:2000 Directrices para la documentación del sistema de gestión de calidad.
- ISO 10014:1998 Directrices para la gestión de los efectos económicos de la calidad.
- ISO 10017:1999 Orientación sobre técnicas estadísticas para la norma ISO 9001:1994.

- ISO19011 Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental

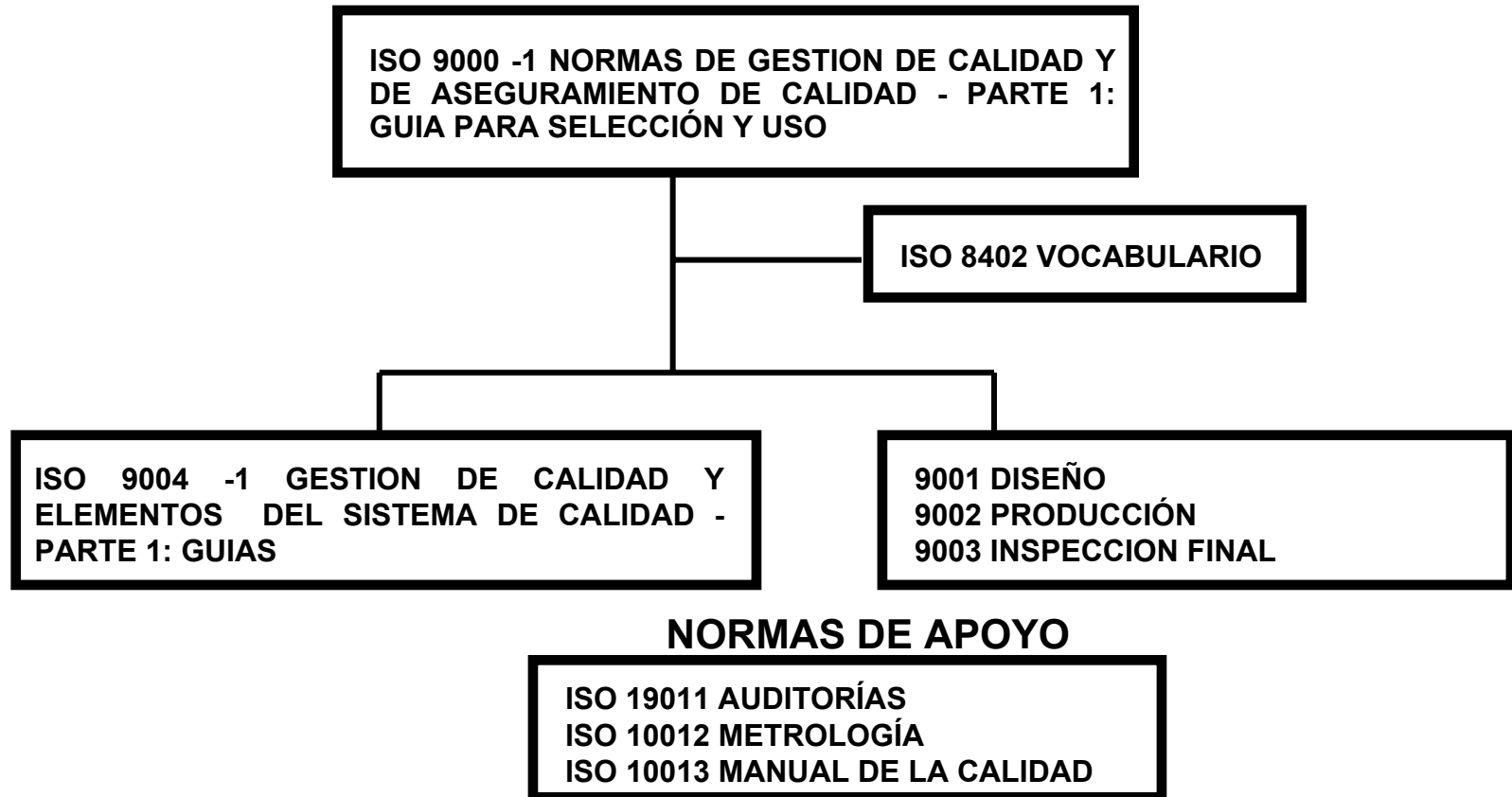
Evolución de ISO 9000

EDICION 1994

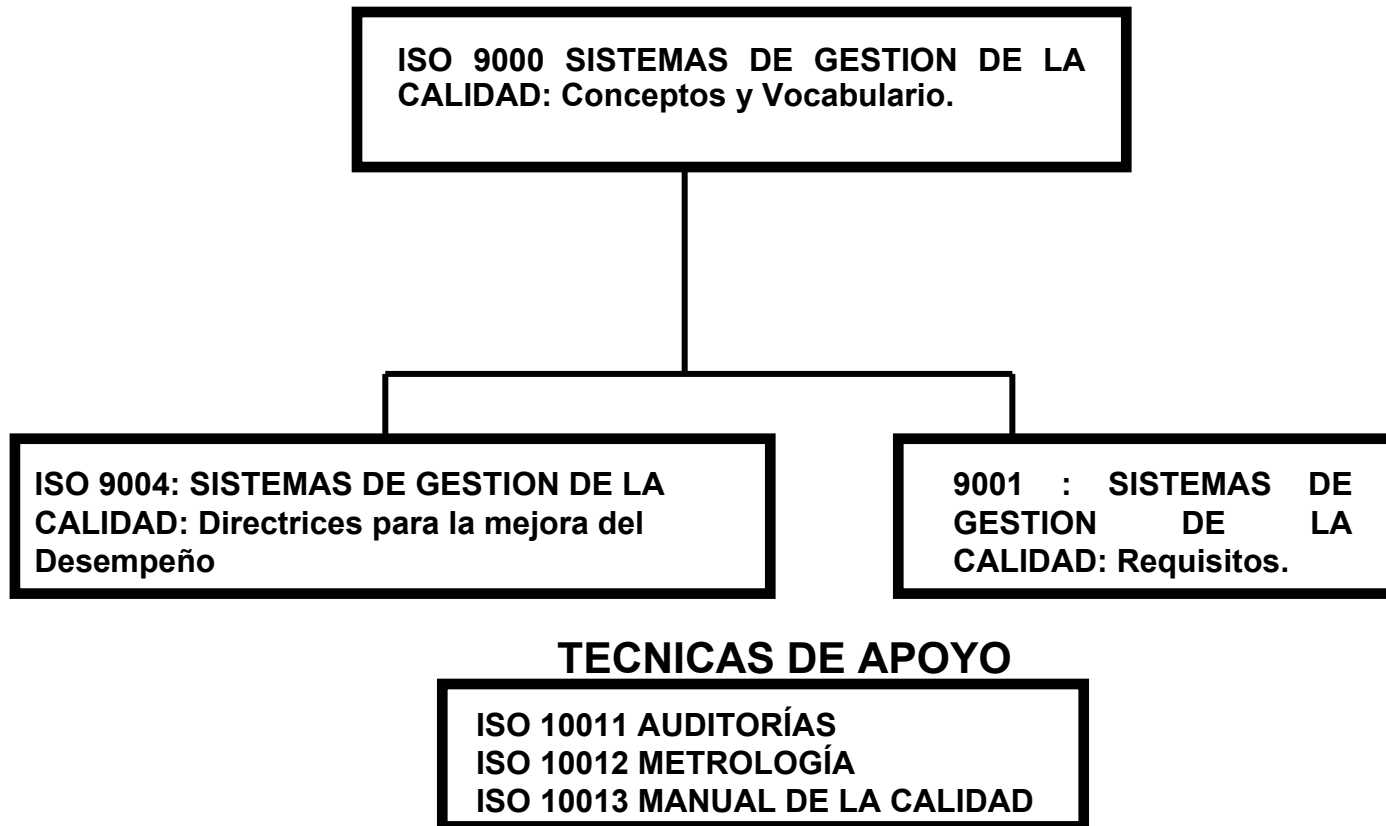
EDICION 2000



Estructura de las normas ISO9000/94



ESTRUCTURA DE LAS NORMAS ISO 9000:2000



Cambios de versión 1994 a 2000

- Avances lógicos en la descripción de la cadenade suministro y uso de terminos
proveedor→ organización →cliente
- Enfoque basado en procesos.
- Mayor compatibilidad con las normas ISO 14000.
- Necesidad de garantizar el control sobre aquellos procesos que proveen productos y/o servicios contratados externamente.

¿POR QUE ISO 9000?

- El éxito de los estándares ISO 9000 e ISO 14000 se basa su concepto *Genérico*.
- El mismo estándar puede ser aplicado en cualquier:
 - Organización independiente de su tamaño
 - Sector productivo/Servicios
 - Indistintamente Giro (Productiva, Manufacturera, Administración Pública)

Ventajas de certificación ISO9000

- Reducción de las reclamaciones de un 30%
- Una mejora del 95% en los plazos de entrega
- La reducción de desperfectos entre un 3% y un 0.5%
- Una reducción del 40% en los tiempos de producción.
- Un aumento del 20% de las entregas realizadas en el plazo concordado.
- Reconocimiento internacional.
- Incentivo para el mercado internacional
- Promoción de la seguridad, las garantías y la calidad de los productos alimentarios

Definición de Calidad

✓ **DEMING (1950)**

**Calidad es la Reducción de la Variabilidad
(Aplicación de Control Estadístico en el Proceso)**

✓ **FEINGENBAUM (1951)**

Calidad es la composición total de las características de Marketing, Ingeniería, Producción y Mantenimiento de un producto o servicio, a través de las cuales el mismo producto o servicio, en uso, atenderá las expectativas del cliente.

Definición de Calidad

- **ISHIKAWA (1954)**

Calidad es lo que realmente trae satisfacción a los consumidores.

- **JURAN (1974)**

Calidad es el nivel de satisfacción alcanzado por un determinado producto en el cumplimiento de los objetivos de un usuario, durante su utilización, llamado adecuación de uso.

Definición de Calidad

- **CROSBY (1979)**

Calidad es la conformidad con las exigencias de consumidor.

- **CALIDAD (ISO 8402 NCh 2000)**

Totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades establecidas e implícitas

Definición de Calidad

● **CALIDAD (ISO 9000:2000)**

Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

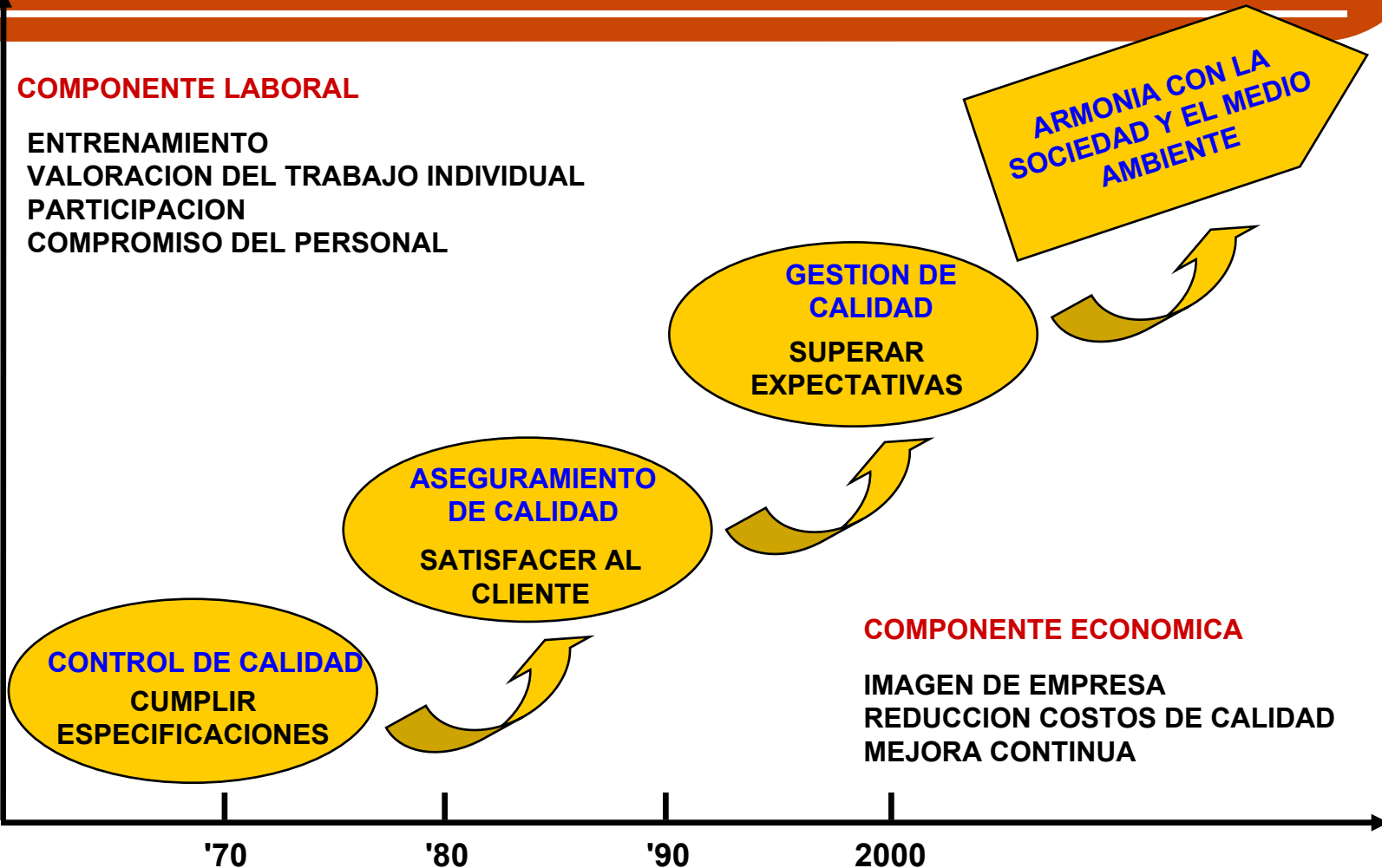
● **Notas:**

- El término calidad se puede utilizar acompañado de adjetivos tales como, pobre, buena o excelente.**
- Inherente, en contraposición a asignado, significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.**

Evolución del tema calidad

COMPONENTE LABORAL

ENTRENAMIENTO
VALORACION DEL TRABAJO INDIVIDUAL
PARTICIPACION
COMPROMISO DEL PERSONAL



8 Principios Básicos de la Gestión de la Calidad

1. ***Organización enfocada a los clientes***

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto comprender sus necesidades presentes y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2. ***Liderazgo***

Los líderes establecen la unidad de propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente para lograr los objetivos de la organización.

3. ***Compromiso de todo el personal***

El personal, con independencia del nivel de la organización en el que se encuentre, es la esencia de la organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4. ***Enfoque a procesos***

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

8 Principios Básicos de la Gestión de la Calidad

5. *Gestión con enfoque sistemático*

Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objeto dado, mejora la eficiencia y la eficiencia de una organización.

6. *Mejoramiento continuo*

La mejora continua debería ser el objetivo permanente de la organización.

7. *Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones*

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.

8. *Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores*

Una organización y sus proveedores son independientes y una relación mutuamente benéfica intensifica la capacidad de ambos para crear valor y riqueza.

Organización enfocada al cliente

Las organizaciones son dependientes de sus clientes. Así, deben comprender sus necesidades presentes y futuras, y satisfacer sus necesidades actuales procurando superar sus expectativas.

- Comprender toda la gama de necesidades de los clientes.
- Comparar con los intereses de las otras partes.
- Llevar los requisitos a toda la organización.
- Evaluar la satisfacción de los clientes.
- Evaluar los resultados.
- Administrar las relaciones con los clientes.

Liderazgo

Los líderes deben establecer las metas y los procesos de la empresa.

Deben crear y mantener un entorno interno adecuado en el que las personas puedan involucrarse plenamente en la consecución de los objetivos de la empresa.

- Ser proactivo y dar el ejemplo.
- Comprender y responder a cambios en el ambiente externo.
- Establecer una clara visión del futuro de la organización.
- Establecer valores compartidos y modelos éticos de comportamiento.
- Construir confianza y eliminar el temor.
- Proveer de recursos y de libertad de actuación para que los trabajadores actúen responsablemente.
- Inspirar, estimular y reconocer la contribución de los trabajadores.
- Promover comunicaciones abiertas y honestas.
- Educar, entrenar y aconsejar a las personas.
- Establecer metas y objetivos desafiantes.
- Implementar estrategias para lograr las metas y objetivos.

Compromiso de todo el personal

Las personas, de todos los niveles, son la esencia de la organización, y su total involucramiento es imprescindible para la aplicación de sus habilidades en provecho de la organización.

- Aceptar el origen y la responsabilidad en la solución de los problemas.
- Buscar los problemas pro-activamente.
- Buscar las posibilidades de ampliar competencias.
- Transferir las experiencias y habilidades a los equipos.
- Estar atento en la obtención de ventajas para los clientes.
- Actualizar los objetivos de la organización de modo innovador y creativo.
- Mejorar la imagen de la organización.
- Obtener la satisfacción en el trabajo.
- Tener orgullo de pertenecer a la organización.

Enfoque a procesos

El resultado deseado se logra de una forma más eficiente si se organizan y controlan los recursos y actividades como un proceso.

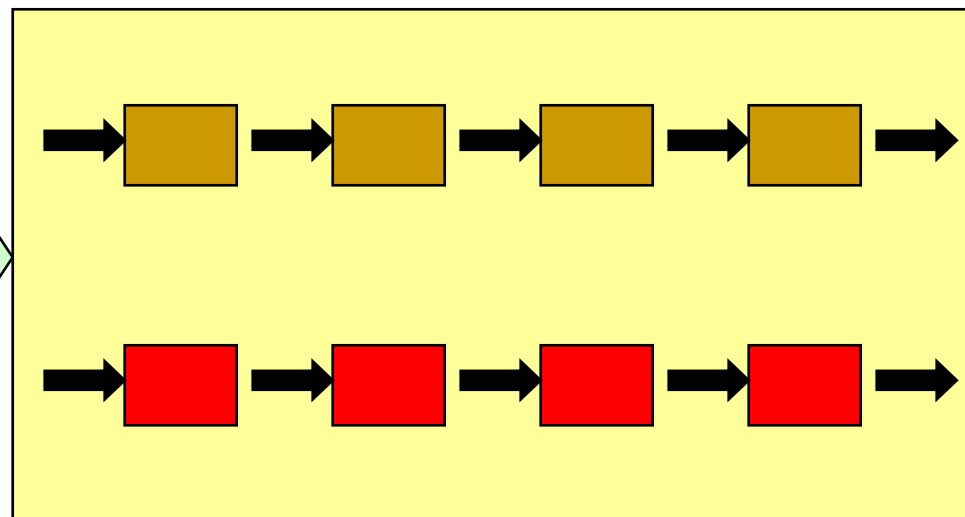
- Definir el proceso como un resultado deseado.
- Determinar y evaluar las variables de entrada del proceso.
- Determinar las interfaces con las funciones de la organización.
- Evaluar posibles riesgos y sus efectos sobre los clientes, proveedores, etc.
- Determinar con claridad las atribuciones y responsabilidades por el control del proceso.
- Determinar clientes internos y externos.
- Considerar detalladamente las etapas del trabajo, flujos de materiales e informaciones, equipos, necesidad de capacitación, de informaciones, de materiales, etc.

Principios de la gestión de calidad

4. Enfoque de proceso



= Etapas esenciales (agregan valor)

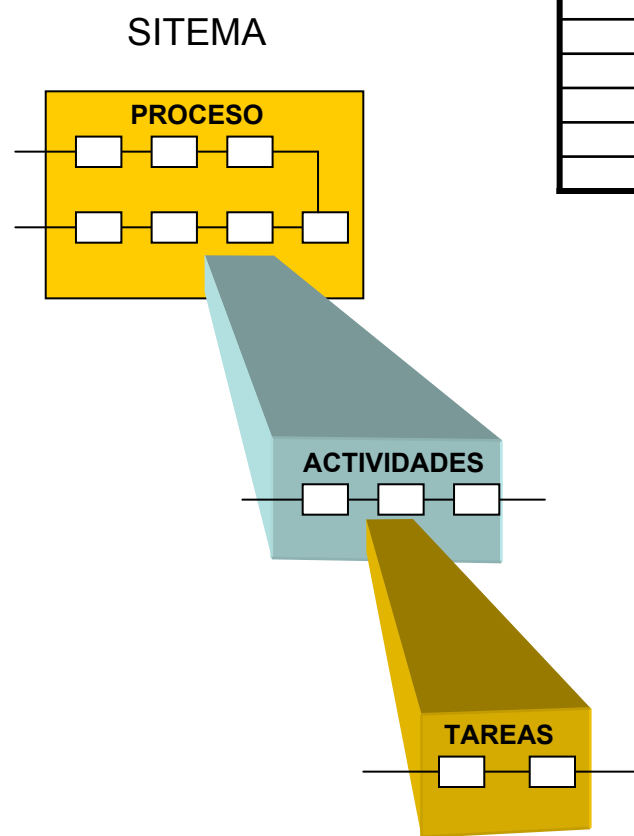


= Etapas no esenciales (no agregan valor)

INSUMOS
ENTRADAS

PRODUCTO
SALIDAS

IDENTIFICACION Y ANALISIS DE ACTIVIDADES



PROCESOS DEL SISTEMA

PROCESOS	QUIEN	COMO	CUANDO	DONDE	REGISTROS	INDICADORES

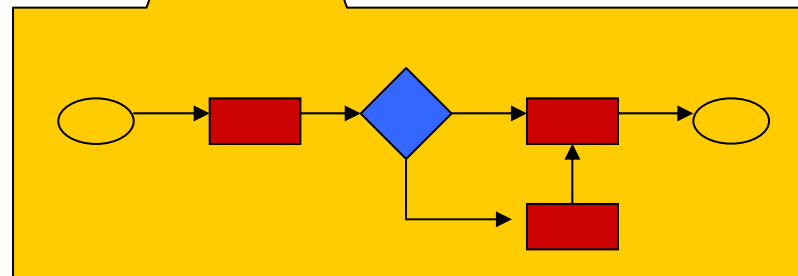
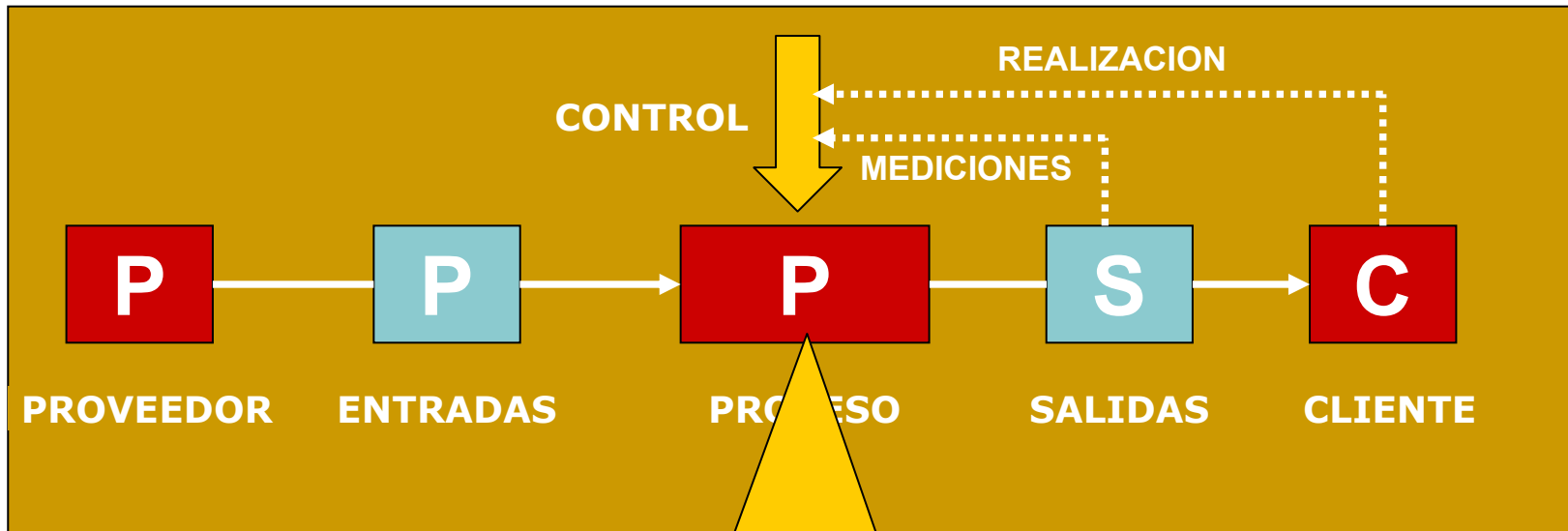
ACTIVIDADES DE CADA PROCESO

ACTIVIDADES	QUIEN	COMO	CUANDO	DPNDE

TAREAS DE CADA ACTIVIDAD

TAREAS	QUIEN	COMO	CUANDO	DPNDE

ENTENDER EL PROCESO Y LAS ACTIVIDADES



**ANALISIS
DEL
PROCESO**

Gestión con enfoque sistemático

La eficacia y eficiencia de una organización se logra mediante la identificación, el conocimiento y la gestión de la interrelación entre los procesos.

- Establecer el sistema a través del desarrollo de procesos eficaces.
- Estructurar el sistema para lograr eficientemente los objetivos.
- Comprender las interrelaciones entre los diversos procesos.
- Mejorar el sistema continuamente a través de evaluaciones y mediciones.
- Determinar la necesidad de recursos antes de dar inicio a los trabajos.

Mejoramiento Continuo

El mejoramiento continuo debe ser un objetivo permanente de toda organización

- El mejoramiento continuo de los productos, procesos y el sistema es un objetivo de todos los trabajadores.
- Utilizar los conceptos de mejoramiento gradual.
- Detección de requerimientos de mejoramiento a través de evaluaciones periódicas.
- Promover la prevención.
- Capacitación del personal en técnicas de mejoramiento.
- Implementación de normas y objetivos como directrices.
- Reconocimiento de los mejoramientos presentados.

“MEJORAMIENTO CONTINUO”

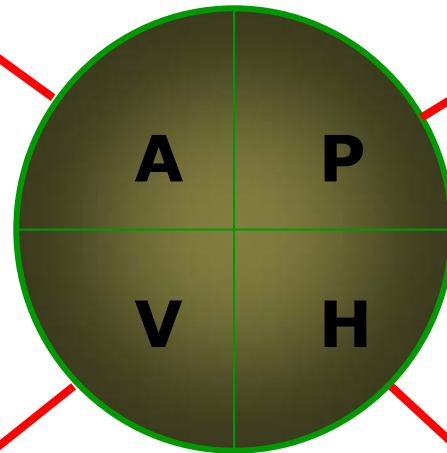
¿Cual es el papel del SGC en el proceso de Mejora Continua?



CONTROL POR PHVA

Actuar: basado en
resultados
confirmados

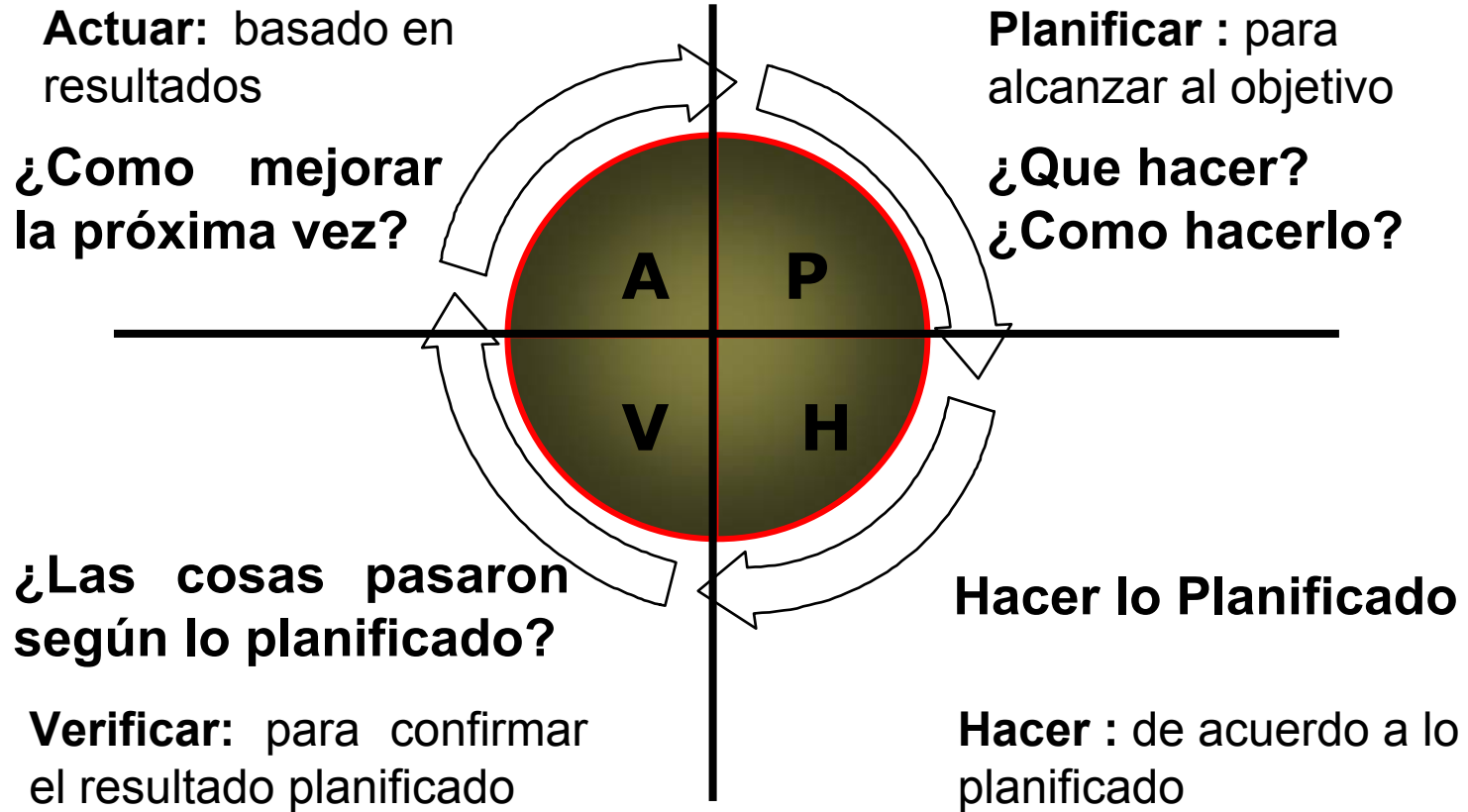
Planificar : para
alcanzar al objetivo



Verificar : para confirmar
el resultado planificado

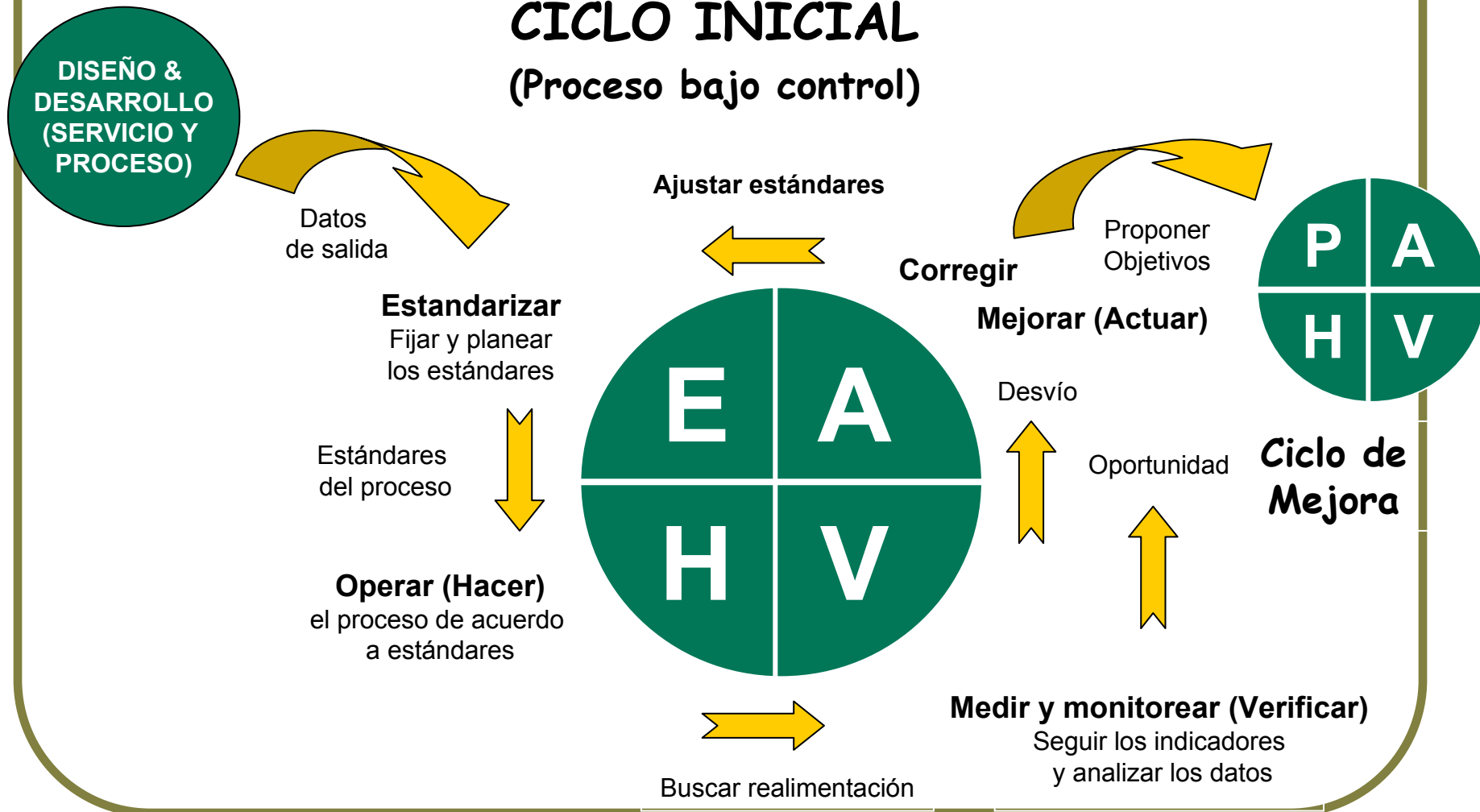
Hacer : de acuerdo a
lo planificado

CONTROL POR PHVA

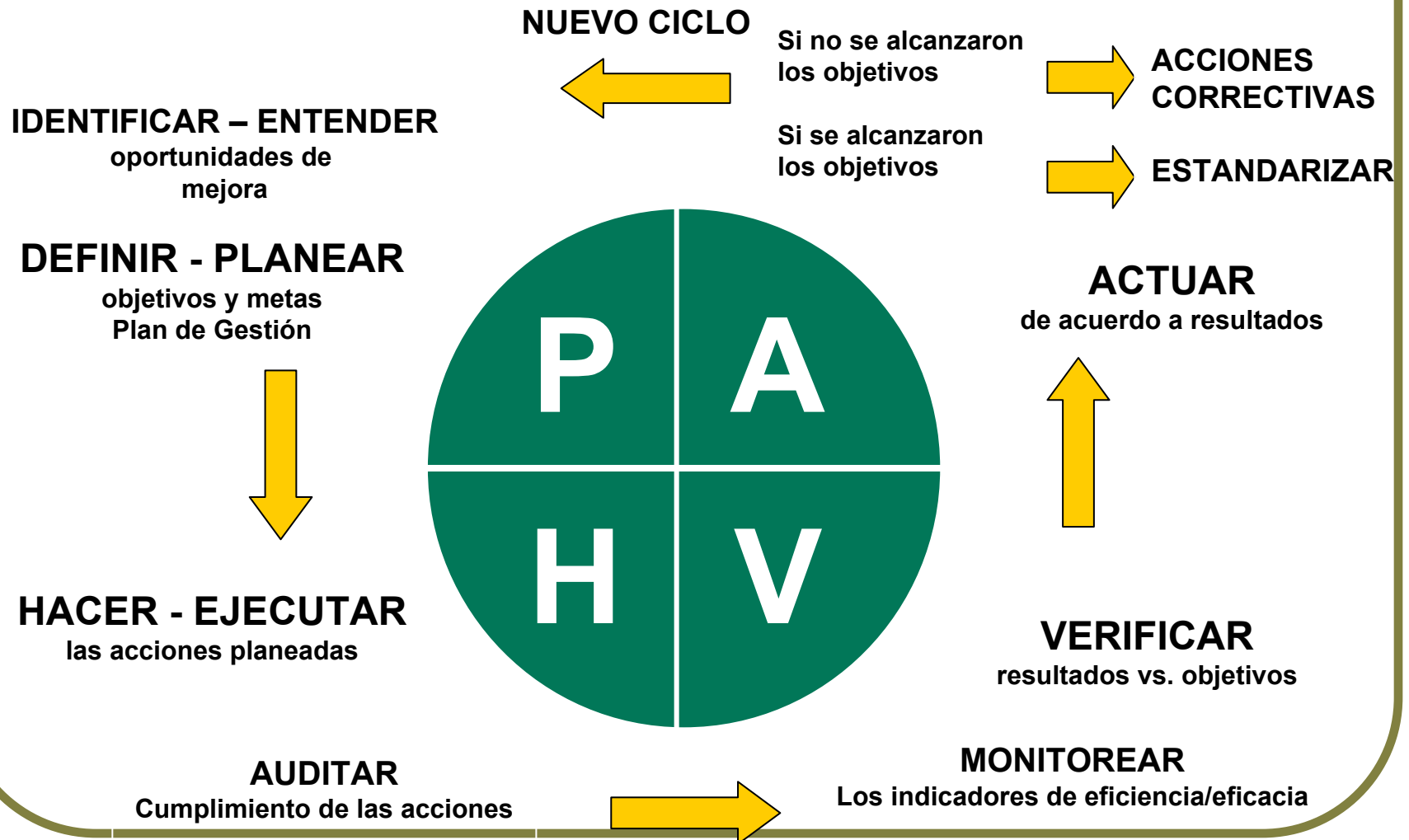


CICLOS DEL PROCESO - MANTENER

CICLO INICIAL (Proceso bajo control)

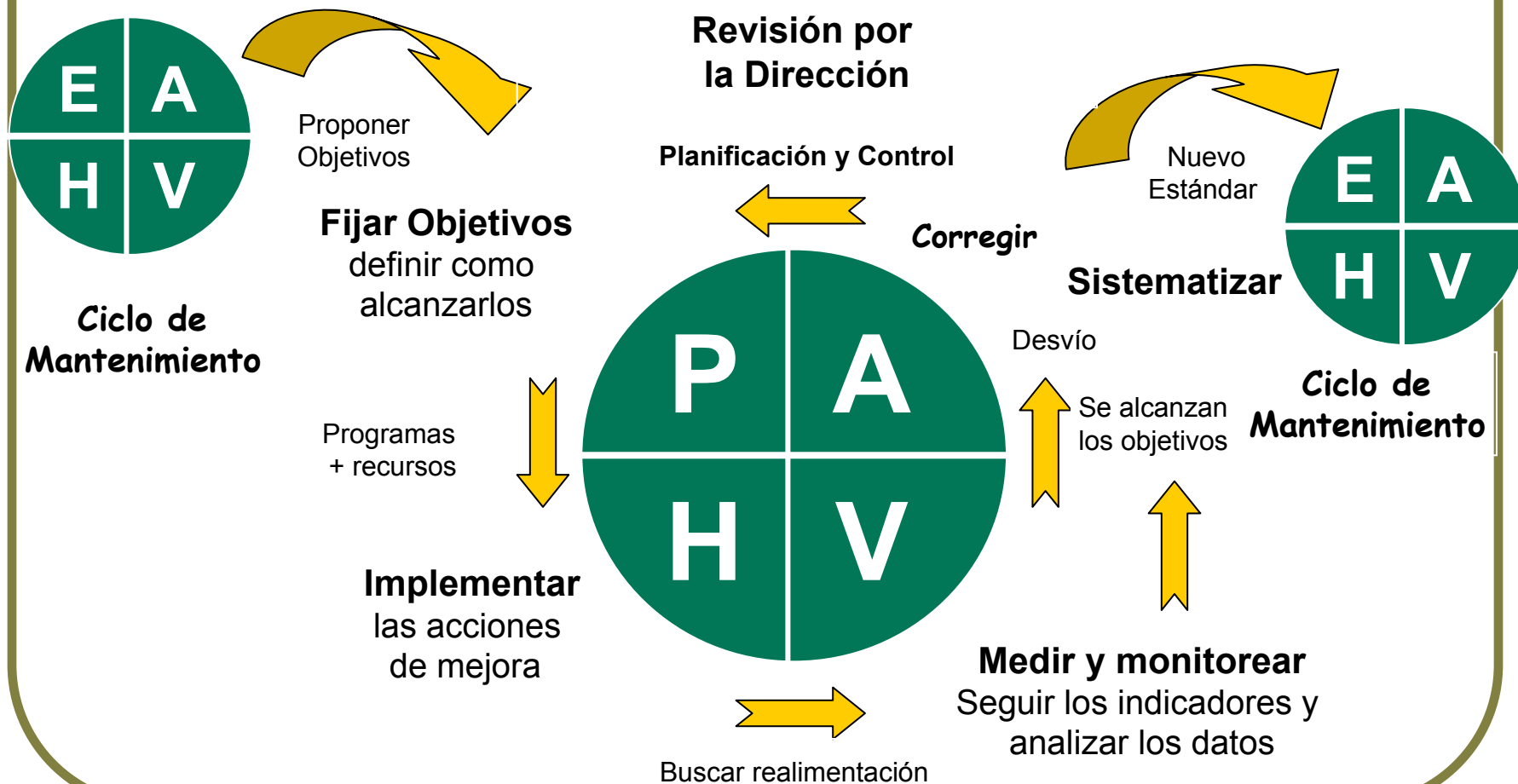


DESPLIEGUE DEL CICLO P-H-V-A



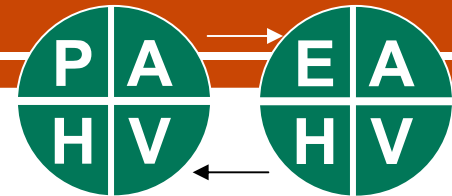
CICLOS DEL PROCESO - MEJORAR

CICLO DE MEJORA

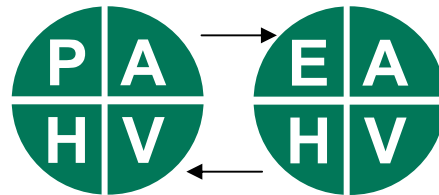


PROCESO DE MEJORA CONTINUA

En cada ciclo PHVA se produce mejora
Estableciéndose un nuevo estándar

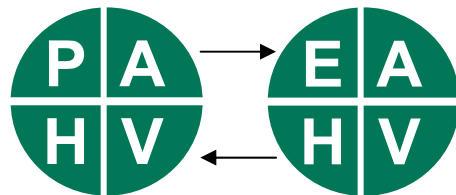


2° ciclo de
Mejora y fijación



Objetivo N° 3

1° ciclo de
Mejora y fijación



Objetivo N° 2

En cada ciclo EHVA se opera
Manteniendo el proceso bajo control

Objetivo N° 1

Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones

Las decisiones eficaces están basadas en el análisis de datos e informaciones.

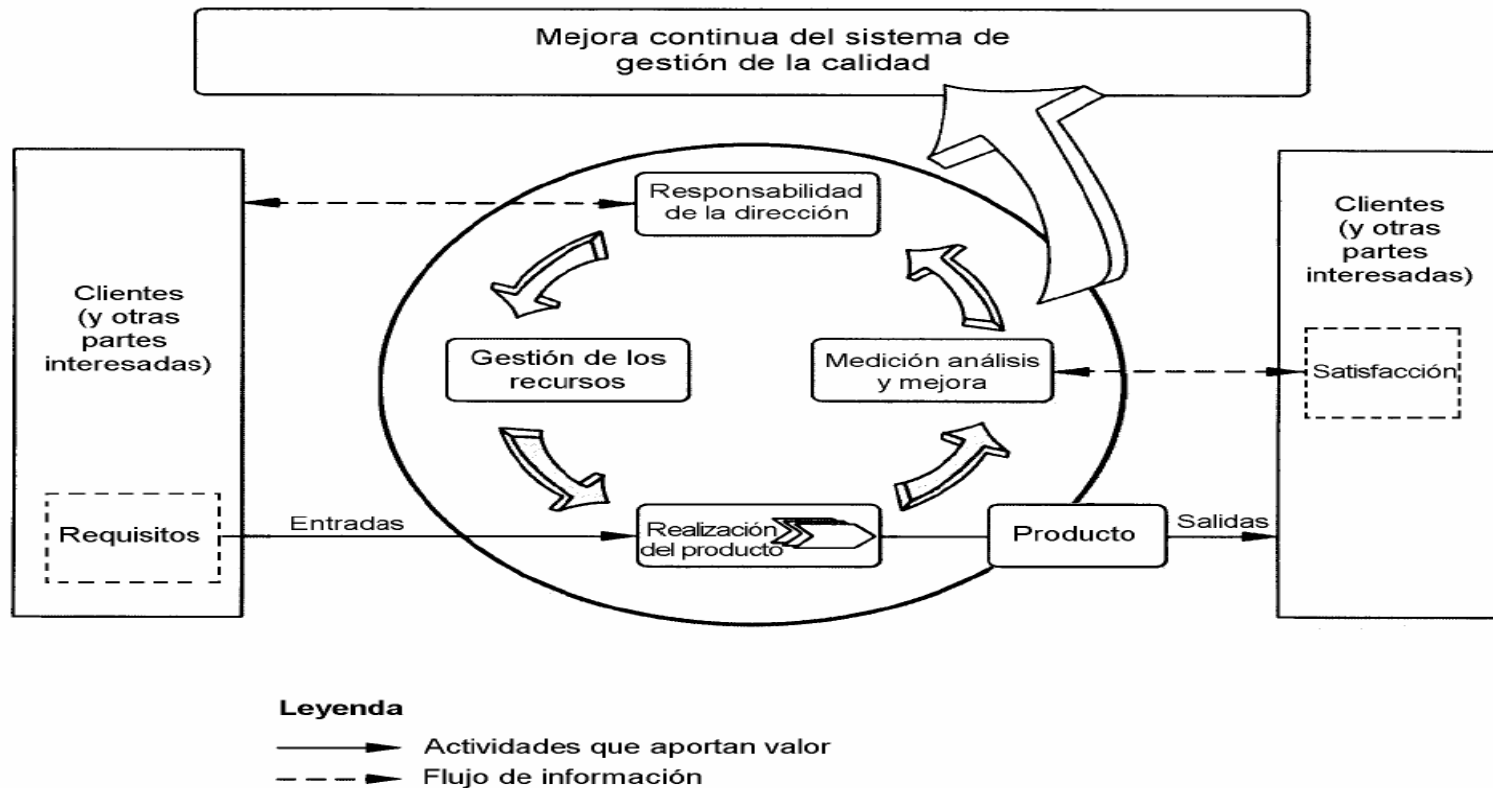
- Realizar mediciones orientadas objetivamente y recolectar datos e informaciones.
- Asegurar la exactitud y confiabilidad de los datos.
- Analizar los datos utilizando métodos aprobados.
- Reconocer el valor de las técnicas estadísticas.
- Decidir y proceder equilibradamente entre el análisis lógico, la experiencia y la intuición

Relación mutuamente beneficiosas con los proveedores

La empresa y sus proveedores son independientes, pero su íntima e intensa relación fortalece la capacidad mutua de generar valor agregado.

- Determinación y selección de proveedores importantes.
- Construir una relación equilibrada entre ventajas a corto plazo y consideraciones de largo plazo que pueden afectar a la organización y a la sociedad.
- Crear canales de comunicación claros y abiertos.
- Iniciar los mejoramientos comunes.
- Intercambiar información y planes para el futuro.
- Reconocer el buen desempeño y los mejoramientos

Esquema de ISO9000



NOTA Las indicaciones entre paréntesis no son aplicables a la Norma ISO 9001.

Figura 1 — Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.)



Ventajas de certificación ISO9000

- Relevante incremento de las prestaciones de sus servicios y productos
- Mayor satisfacción del cliente
- Mejor opinión del cliente
- Aumento de la productividad y eficiencia
- Reducción de gastos
- Mejora del nivel de comunicación y de satisfacción de los trabajadores
- Mayor Competitividad y aumento de las oportunidades de venta

Términos y Definiciones relativos a la Calidad

- **Producto** (3.4.2) se define como “resultado de un **proceso** (3.4.1)”.
- **Proceso** se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados“.
- **Calidad** grado en el que un conjunto de **características** (3.5.1) inherentes cumple con los **requisitos** (3.1.2) $C=D/E$ (desempeño o resultados/Expectativas o requisitos del clientes)
- NOTA 1 El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.
- NOTA 2 "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.

Términos y Definiciones relativos a la Calidad

- **Requisito** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Satisfacción del cliente** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus **requisitos** (3.1.2).
- **Capacidad** aptitud de una **organización** (3.3.1), **sistema** (3.2.1) o **proceso** (3.4.1) para realizar un **producto** (3.4.2) que cumple los **requisitos** (3.1.2) para ese producto.

Términos y Definiciones relativos a la Gestión

- **Sistema** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **sistema de gestión es un sistema** (3.2.1) para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- **sistema de gestión de la calidad** es un sistema de gestión (3.2.2) para dirigir y controlar una **organización** (3.3.1) con respecto a la **calidad** (3.1.1)

Términos y Definiciones relativos a la Gestión

- **Política de la calidad** intenciones globales y orientación de una **organización** (3.3.1) relativas a la **calidad** (3.1.1) tal como se expresan formalmente por la **alta dirección** (3.2.7)
 - NOTA 1 Generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los **objetivos de la calidad** (3.2.5).
 - NOTA 2 Los principios de gestión de la calidad presentados en esta Norma Internacional pueden constituir la base para el establecimiento de la política de la calidad (véase 0.2).
- **Objetivo de la calidad** algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la **calidad** (3.1.1)
 - NOTA 1 Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la **política de la calidad** (3.2.4) de la organización.
 - NOTA 2 Los objetivos de la calidad generalmente se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la **organización** (3.3.1).
- **Gestión** actividades coordinadas para dirigir y controlar una **organización** (3.3.1)

Contenidos de la Norma ISO9001:2000

- **1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**
- **2.- NORMAS PARA CONSULTA**
- **3.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES**
- **4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**
 - Requisitos Generales
 - Requisitos de la documentación
- **5.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**
 - Compromiso de la Dirección
 - Enfoque al cliente
 - Política de la Calidad
 - Planificación
 - Responsabilidad, autoridad y comunicación
 - Revisión por la Dirección

Contenidos de la Norma ISO9001:2000

- **6.-GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

- Provisión de recursos
- Recursos Humanos
- Infraestructura
- Entorno de trabajo

- **7.-REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

- Planificación de la realización del producto
- Procesos Relacionados con el Cliente
- Diseño y Desarrollo
- Compras
- Producción y prestación del servicio
- Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición

Contenidos de la Norma ISO9001:2000

● 8.- MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

- Generalidades
- Seguimiento y Medición
- Control del Producto No Conforme
- Análisis de Datos
- Mejora