

Traducción oficial  
Official translation  
Traduction officielle

Segundo edición  
2005-06-01

---

---

*Quality management systems — Guidelines for quality plans*

*Systèmes de management de la qualité — Lignes directrices pour les plans qualité*

*Sistemas de gestión de la calidad — Directrices para los planes de la calidad*

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO 10005:2005

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/36c72caa-809d-4496-8b98-1af104e06e4d/iso-10005-2005>

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el ISO/TMB/*Spanish Translation Management Group*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.



Número de referencia  
ISO 10005:2005 (traducción oficial)

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO 10005:2005

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/36c72caa-809d-4496-8b98-1af104e06e4d/iso-10005-2005>



**DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT**

© ISO 2005

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidos el fotocopiado, o la publicación en Internet o una Intranet, sin la autorización previa por escrito. La autorización puede solicitarse a ISO en la siguiente dirección o al organismo miembro de ISO en el país solicitante.

ISO copyright office  
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20  
Tel. + 41 22 749 01 11  
Fax + 41 22 749 09 47  
E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publicado en Suiza

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

© ISO 2005 – Todos los derechos reservados

# Índice

Página

<b>Prólogo</b> .....	<b>iv</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>v</b>
<b>1 Objeto y campo de aplicación</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Referencias normativas</b> .....	<b>1</b>
<b>3 Términos y definiciones</b> .....	<b>1</b>
<b>4 Desarrollo de un plan de la calidad</b> .....	<b>3</b>
4.1 Identificación de la necesidad de un plan de la calidad.....	3
4.2 Entradas para el plan de la calidad.....	4
4.3 Alcance del plan de la calidad.....	4
4.4 Preparación del plan de la calidad.....	5
4.4.1 Iniciación.....	5
4.4.2 Documentación del plan de la calidad.....	5
4.4.3 Responsabilidades.....	5
4.4.4 Coherencia y compatibilidad.....	5
4.4.5 Presentación y estructura.....	5
<b>5 Contenido del plan de la calidad</b> .....	<b>6</b>
5.1 Generalidades.....	6
5.2 Alcance.....	6
5.3 Elementos de entrada del plan de la calidad.....	6
5.4 Objetivos de la calidad.....	6
5.5 Responsabilidades de la dirección.....	7
5.6 Control de documentos y datos.....	7
5.7 Control de los registros.....	7
5.8 Recursos.....	8
5.8.1 <a href="https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/36c72caa-809d-4496-8b98-1af104e06e4d/iso-10005-2005">Provisión de recursos</a> .....	8
5.8.2 Materiales.....	8
5.8.3 Recursos humanos.....	8
5.8.4 Infraestructura y ambiente de trabajo.....	8
5.9 Requisitos.....	8
5.10 Comunicación con el cliente.....	9
5.11 Diseño y desarrollo.....	9
5.11.1 Proceso de diseño y desarrollo.....	9
5.11.2 Control de cambios del diseño y desarrollo.....	9
5.12 Compras.....	10
5.13 Producción y prestación del servicio.....	10
5.14 Identificación y trazabilidad.....	11
5.15 Propiedad del cliente.....	11
5.16 Preservación del producto.....	11
5.17 Control del producto no conforme.....	12
5.18 Seguimiento y medición.....	12
5.19 Auditoria.....	12
<b>6 Revisión, aceptación, implementación y revisión del plan de la calidad</b> .....	<b>13</b>
6.1 Revisión y aceptación del plan de la calidad.....	13
6.2 Implementación del plan de la calidad.....	13
6.3 Revisión del plan de la calidad.....	14
6.4 Retroalimentación y mejora.....	14
<b>Annexe A (informativo) Ejemplos simplificados de formatos para la presentación de los planes de la calidad</b> .....	<b>15</b>
<b>Annexe B (informativo) Correspondencia entre las Normas ISO 10005:2005 e ISO 9001:2000</b> .....	<b>23</b>
<b>Bibliografía</b> .....	<b>24</b>

## Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las Normas Internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las Normas Internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 2 de las Directivas ISO/CEI.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar Normas Internacionales. Los Proyectos de Normas Internacionales adoptados por los comités técnicos son enviados a los organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros con derecho a voto.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de ningún derecho de patente.

La Norma ISO 10005 fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, Subcomité SC 2, *Sistemas de calidad*.

Esta segunda edición cancela y reemplaza a la primera edición (ISO 10005:1995). Constituye una revisión técnica de esa edición, teniendo en cuenta las Normas ISO 9000:2000, ISO 9001:2000 e ISO 9004:2000.

### Prólogo de la versión en español

Esta Norma Internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Group (STTG)*, del Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, Estados Unidos de América, México, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Igualmente, en el citado Grupo de Trabajo participan representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas), y de INLAC (Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la calidad).

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/TC 176 STTG viene desarrollando desde su creación en 1999 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la calidad.

## Introducción

Esta Norma Internacional fue preparada para atender a la necesidad de orientación sobre los planes de la calidad, ya sea en el contexto de un sistema de gestión de la calidad establecido o como una actividad de gestión independiente. En cualquier caso, los planes de la calidad proporcionan un medio de relacionar requisitos específicos del proceso, producto, proyecto o contrato con los métodos y prácticas de trabajo que apoyan la realización del producto. El plan de la calidad debería ser compatible con otros planes asociados que pudieran ser preparados.

Entre los beneficios de establecer un plan de la calidad están el incremento de confianza en que los requisitos serán cumplidos, un mayor aseguramiento de que los procesos están en control y la motivación que esto puede dar a aquellos involucrados. También puede permitir conocer mejor las oportunidades de mejora.

Esta Norma Internacional no reemplaza la orientación dada en la Norma ISO 9004 o en documentos específicos de la industria. Donde se requieran planes de la calidad para aplicaciones de proyectos, la orientación proporcionada en esta Norma Internacional se pretende que sea complementaria a la dada en la Norma ISO 10006.

En términos del modelo de proceso mostrado en la [figura 1](#), la planificación del sistema de gestión de la calidad se aplica a todo el modelo. Sin embargo, los planes de la calidad se aplican principalmente a la trayectoria que va desde los requisitos del cliente, a través de la realización del producto y el producto, hasta la satisfacción del cliente.

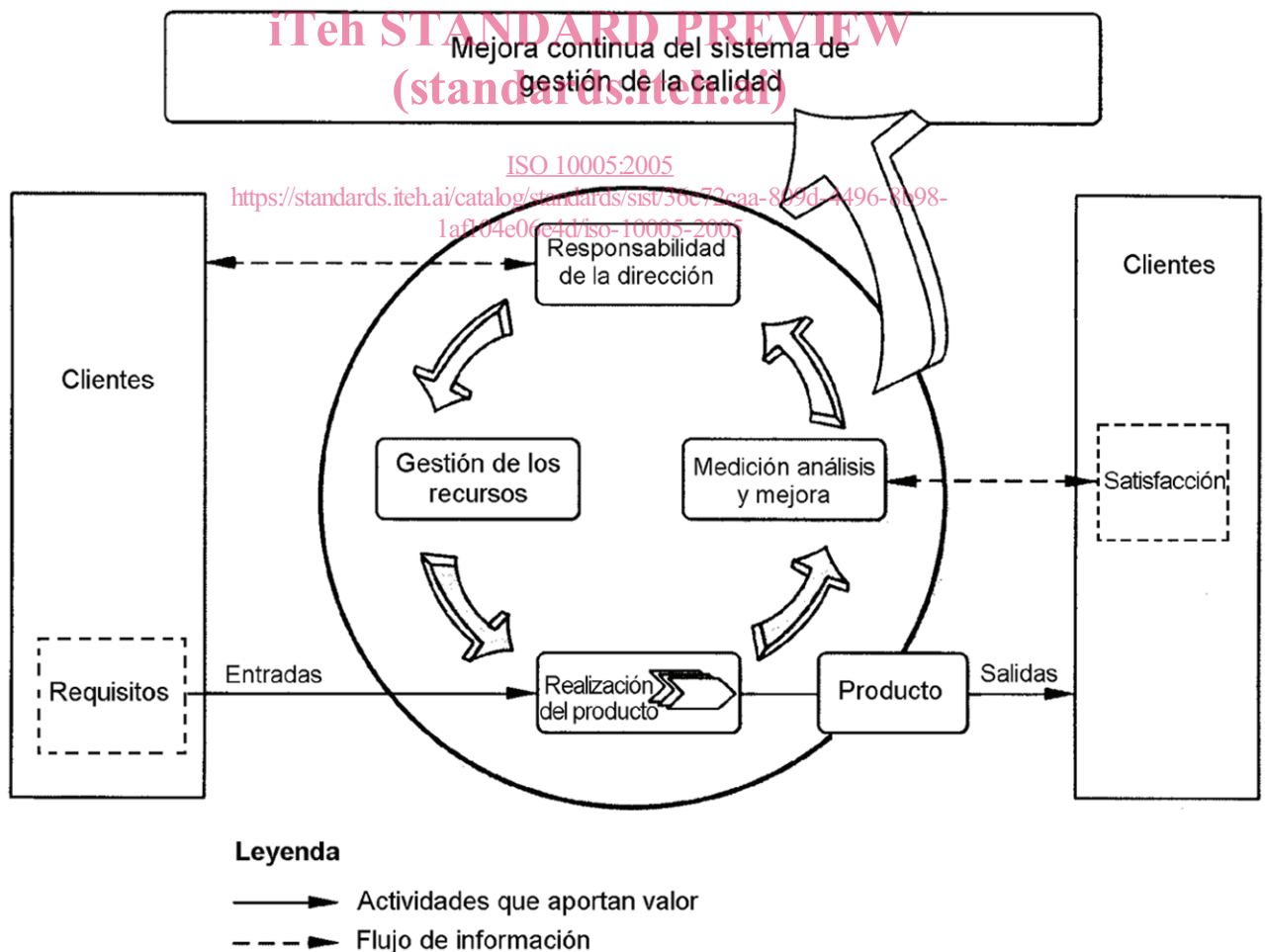


Figura 1 — Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO 10005:2005

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/36c72caa-809d-4496-8b98-1af104e06e4d/iso-10005-2005>

## 1 Objeto y campo de aplicación

Esta Norma Internacional proporciona directrices para el desarrollo, revisión, aceptación, aplicación y revisión de los planes de la calidad.

Es aplicable tanto si la organización tiene un sistema de gestión de la calidad en conformidad con la Norma ISO 9001, como si no lo tiene.

Esta Norma Internacional es aplicable a planes de la calidad para un proceso, producto, proyecto o contrato, cualquier categoría de producto (hardware, software, materiales procesados y servicios) y a cualquier industria.

Está enfocada principalmente a la realización del producto y no es una guía para la planificación organizacional del sistema de gestión de la calidad de la organización.

Esta Norma Internacional es un documento de orientación y no está prevista para propósitos de certificación o registro.

NOTA Para evitar una excesiva repetición de “proceso, producto, proyecto o contrato”, esta Norma Internacional utiliza el término “caso específico” (véase [3.10](#)).

## 2 Referencias normativas

Los siguientes documentos referenciados son indispensables para la aplicación de este documento. Para referencias fechadas, sólo se aplica la edición citada. Para referencias no fechadas, se aplica la edición más reciente del documento al que se hace referencia (incluyendo cualquier modificación).

ISO 9000:2000, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/36c72caa-809d-4496-8b98-1af104e06e4d/iso-10005-2005>

## 3 Términos y definiciones

Para los propósitos de este documento, se aplican los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000 y los siguientes. Algunas definiciones dadas a continuación son una referencia directa de la Norma ISO 9000, pero en algunos casos las notas se han omitido o complementado.

### 3.1

#### evidencia objetiva

Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Nota 1 a la entrada: La evidencia objetiva puede obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo/prueba u otros medios.

[FUENTE: ISO 9000:2000, definición 3.8.1]

### 3.2

#### procedimiento

Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un *proceso* ([3.3](#)).

Nota 1 a la entrada: Los procedimientos pueden estar o no documentados.

Nota 2 a la entrada: Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término “procedimiento escrito” o “procedimiento documentado”. El documento que contiene un procedimiento puede denominarse “documento de procedimiento”.

[FUENTE: ISO 9000:2000, definición 3.4.5]

## ISO 10005:2005 (traducción oficial)

### 3.3

#### proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Nota 1 a la entrada: Adaptada de la definición 3.4.1 de la Norma ISO 9001:2000 (las Notas no se han incluido).

### 3.4

#### producto

Resultado de un *proceso* (3.3).

Nota 1 a la entrada: Existen cuatro categorías genéricas de producto:

- servicios (por ejemplo, transporte);
- software (por ejemplo, programa de computador, diccionario);
- hardware (por ejemplo, parte mecánica de un motor);
- materiales procesados (por ejemplo, lubricante).

La mayoría de los productos contienen elementos que pertenecen a diferentes categorías genéricas de producto. La denominación del producto en cada caso como servicio, software, hardware o material procesado depende del elemento dominante. Por ejemplo, el producto ofrecido “automóvil” está compuesto de hardware (por ejemplo, las ruedas), materiales procesados (por ejemplo, combustible, líquido refrigerante), software (por ejemplo, los programas informáticos de control del motor, el manual del conductor), y el servicio (por ejemplo, las explicaciones relativas a su funcionamiento proporcionadas por el vendedor).

Nota 2 a la entrada: Un servicio es el resultado de al menos una actividad llevada a cabo necesariamente en la interfaz entre el proveedor y el cliente, y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar, por ejemplo, lo siguiente:

- una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un automóvil);
- una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de los impuestos);
- la entrega de un producto intangible (por ejemplo la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimientos);
- la creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurantes).

El software consiste de información y generalmente es intangible, y puede presentarse bajo la forma de propuestas, transacciones o *procedimientos* (3.2).

El hardware es generalmente tangible y su magnitud es una característica contable.

Los materiales procesados generalmente son tangibles y su cantidad es una característica contable. El hardware y los materiales procesados frecuentemente se denominan bienes.

[FUENTE: ISO 9000:2000, definición 3.4.2]

### 3.5

#### proyecto

*Proceso* (3.3) único que consiste en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

Nota 1 a la entrada: Un proyecto individual puede formar parte de la estructura de un proyecto mayor.

Nota 2 a la entrada: En algunos proyectos, los objetivos se afinan y las características del proyecto se definen progresivamente conforme se desarrolla el proyecto.



Nota 3 a la entrada: El resultado de un proyecto puede ser una o varias unidades de *producto* (3.4).

[FUENTE: ISO 9000:2000, definición 3.4.3]

### 3.6

#### **sistema de gestión de la calidad**

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

[FUENTE: ISO 9000:2000, definición 3.2.3]

### 3.7

#### **objetivo de la calidad**

Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

Nota 1 a la entrada: Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la política de la calidad de la organización.

Nota 2 a la entrada: Los objetivos de la calidad generalmente se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la organización.

[FUENTE: ISO 9000:2000, definición 3.2.5]

### 3.8

#### **plan de la calidad**

Documento que especifica qué *procesos* (3.3), *procedimientos* (3.2) y recursos asociados se aplicarán, por quién y cuándo, para cumplir los requisitos de un *proyecto* (3.5), *producto* (3.4), proceso o contrato específico.

Nota 1 a la entrada: Esos procedimientos generalmente incluyen aquellos que hacen referencia a los procesos de gestión de la calidad y a los procesos de realización del producto.

Nota 2 a la entrada: Un plan de la calidad a menudo hace referencia a partes del manual de la calidad o a documentos de procedimiento.

Nota 3 a la entrada: Un plan de la calidad generalmente es uno de los resultados de la planificación de la calidad.

### 3.9

#### **registro**

Documento que presenta resultados obtenidos o que proporciona evidencia de actividades desarrolladas.

Nota 1 a la entrada: Adaptada de la definición 3.7.6 de la Norma ISO 9000:2000 (las Notas no se han incluido).

### 3.10

#### **caso específico**

Tema del plan de la calidad (3.8).

Nota 1 a la entrada: Este término se utiliza para evitar la repetición de “proceso, producto, proyecto o contrato” dentro de esta Norma Internacional.

## 4 Desarrollo de un plan de la calidad

### 4.1 Identificación de la necesidad de un plan de la calidad

La organización debería identificar qué necesidades podría tener de planes de la calidad. Hay varias situaciones en que los planes de la calidad pueden ser útiles o necesarios, por ejemplo:

- a) mostrar cómo el sistema de gestión de la calidad de la organización se aplica a un caso específico;
- b) cumplir con los requisitos legales, reglamentarios o del cliente;
- c) en el desarrollo y validación de nuevos productos o procesos;
- d) demostrar, interna y/o externamente, cómo se cumplirá con los requisitos de calidad;

## ISO 10005:2005 (traducción oficial)

- e) organizar y gestionar actividades para cumplir los requisitos de calidad y objetivos de la calidad;
- f) optimizar el uso de recursos para el cumplimiento de los objetivos de la calidad;
- g) minimizar el riesgo de no cumplir los requisitos de calidad;
- h) utilizarlos como base para dar seguimiento y evaluar el cumplimiento de los requisitos para la calidad;
- i) en ausencia de un sistema de la gestión de calidad documentado.

NOTA Puede haber necesidad, o no, de preparar un plan de la calidad para un caso específico. Una organización con un sistema de gestión de calidad establecido puede ser capaz de satisfacer todas sus necesidades de planes de la calidad bajo su sistema existente; la organización puede decidir entonces que no es necesario preparar planes de la calidad por separado.

### 4.2 Entradas para el plan de la calidad

Una vez que la organización ha decidido desarrollar un plan de la calidad, la organización debería identificar las entradas para la preparación del plan de la calidad, por ejemplo:

- a) los requisitos para el caso específico;
- b) los requisitos para el plan de la calidad, incluyendo aquellos en especificaciones del cliente, legales, reglamentarias y de la industria;
- c) los requisitos del sistema de gestión de la calidad de la organización;
- d) la evaluación de riesgos para el caso específico;
- e) los requisitos y disponibilidad de recursos;
- f) información sobre las necesidades de aquellos que tienen el compromiso de llevar a cabo actividades cubiertas por el plan de la calidad;
- g) información sobre las necesidades de otras partes interesadas que utilizarán el plan de la calidad;
- h) otros planes de la calidad pertinentes;
- i) otros planes relevantes, tales como otros planes de proyecto, planes ambientales, de salud y seguridad, de protección y de gestión de la información.

### 4.3 Alcance del plan de la calidad

La organización debería determinar qué será cubierto por el plan de la calidad y qué está o será cubierto por otros documentos. Debería evitarse la duplicación innecesaria.

El alcance del plan de la calidad dependerá de varios factores, incluyendo los siguientes:

- a) los procesos y características de calidad que son particulares al caso específico, y por lo tanto necesitarán ser incluidos;
- b) los requisitos de los clientes u otras partes interesadas (internas o externas) para la inclusión de procesos no particulares al caso específico, pero necesarios para que ellos tengan confianza en que sus requisitos serán cumplidos;
- c) el grado en el cual el plan de la calidad está apoyado por un sistema de gestión de la calidad documentado.

Donde no hayan sido establecidos procedimientos de gestión de la calidad, pudiera ser necesario que sean desarrollados para apoyar al plan de la calidad.

Puede haber beneficios por la revisión del alcance del plan de la calidad con el cliente u otra parte interesada, por ejemplo para facilitar su uso del plan de la calidad para el seguimiento y medición.

## 4.4 Preparación del plan de la calidad

### 4.4.1 Iniciación

La persona responsable de la preparación del plan de la calidad debería ser claramente identificada. El plan de la calidad debería ser preparado con la participación del personal involucrado en el caso específico, tanto de dentro de la organización como, conforme sea apropiado, de partes externas.

Cuando se prepare un plan de la calidad, las actividades de gestión de la calidad aplicables al caso específico deberían estar definidas y, donde sea necesario, documentadas.

### 4.4.2 Documentación del plan de la calidad

El plan de la calidad debería indicar cómo van a llevarse a cabo las actividades requeridas, ya sea directamente o por referencia a los procedimientos documentados apropiados u otros documentos (por ejemplo planes de proyecto, instrucciones de trabajo, listas de verificación, aplicaciones informáticas). Donde un requisito dé como resultado una desviación de los sistemas de gestión de la organización, esta desviación debería ser justificada y autorizada.

Gran parte de la documentación genérica necesaria puede ya estar contenida en la documentación del sistema de gestión de la calidad, incluyendo su manual de la calidad y los procedimientos documentados. Puede ser necesario que esta documentación sea seleccionada, adaptada y/o complementada. El plan de la calidad debería mostrar cómo se aplican los procedimientos documentados genéricos de la organización o, en su defecto, cómo se modifican o sustituyen por procedimientos del plan de la calidad.

Un plan de la calidad puede estar incluido como una parte de otro documento o documentos, por ejemplo, los planes de la calidad de proyectos a menudo están incluidos en los planes de gestión de proyectos (véase la Norma ISO 10006).

### 4.4.3 Responsabilidades

Al preparar el plan de la calidad, la organización debería acordar y definir las funciones, responsabilidades y obligaciones respectivas tanto en el interior de la organización como con el cliente, las autoridades reglamentarias u otras partes interesadas. Quienes administran el plan de la calidad deberían asegurarse de que las personas a las que hace referencia son conscientes de los objetivos de la calidad y de cualesquiera asuntos de calidad o controles específicos requeridos por el plan de la calidad.

### 4.4.4 Coherencia y compatibilidad

El contenido y formato del plan de la calidad debería ser coherente con el alcance del plan de la calidad, los elementos de entrada del plan y las necesidades de los usuarios previstos. El nivel de detalle en el plan de la calidad debería ser coherente con cualquier requisito acordado con el cliente, el método de operación de la organización y la complejidad de las actividades a ser desempeñadas. La necesidad de compatibilidad con otros planes también debería ser considerada.

### 4.4.5 Presentación y estructura

La presentación del plan de la calidad puede tener diversas formas, por ejemplo una simple descripción textual, una tabla, una matriz de documentos, un mapa de procesos, un diagrama de flujo de trabajo o un manual. Cualquiera de ellas puede presentarse en formatos electrónicos o en papel.

NOTA En el Anexo A se proporcionan ejemplos de planes de la calidad.

El plan de la calidad puede dividirse en varios documentos, cada uno de los cuales representa un plan para un aspecto distinto. El control de las interfaces entre los diferentes documentos necesita estar

claramente definido. Los ejemplos de estos aspectos incluyen el diseño, las compras, la producción, el control del proceso, o las actividades particulares (tales como el ensayo/prueba de aceptación).

Una organización puede desear preparar un plan de la calidad que sea conforme a los requisitos aplicables de la Norma ISO 9001. En el Anexo B se proporciona como orientación una matriz de referencias cruzadas.

## 5 Contenido del plan de la calidad

### 5.1 Generalidades

Los ejemplos y las listas proporcionadas en este capítulo no deberían considerarse exhaustivos ni limitativos de ninguna manera.

El plan de la calidad para un caso específico debería cubrir los temas que se examinan a continuación según sea apropiado. Algunos de los temas de esta orientación pueden no ser aplicables, por ejemplo donde no esté involucrados el diseño y desarrollo.

### 5.2 Alcance

El alcance debería estar expresado claramente en el plan de la calidad. Esto debería incluir:

- a) una declaración simple del propósito y el resultado esperado del caso específico;
- b) los aspectos del caso específico al cual se aplicará, incluyendo las limitaciones particulares a su aplicabilidad;
- c) las condiciones de su validez (por ejemplo dimensiones, intervalo de temperatura, condiciones de mercado, disponibilidad de recursos o estado de certificación de los sistemas de gestión de la calidad).

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/36c72caa-809d-4496-8b98-140000000000/iso-10005-2005>

### 5.3 Elementos de entrada del plan de la calidad

Puede ser necesario hacer una lista o describir los elementos de entrada del plan de la calidad (véase 4.2), con objeto de facilitar, por ejemplo:

- que los usuarios del plan de la calidad puedan hacer referencia a los documentos de entrada,
- la verificación de la coherencia con los documentos de entrada durante el mantenimiento del plan de la calidad, y
- la identificación de aquellos cambios en los documentos de entrada que pudieran necesitar una revisión del plan de la calidad.

### 5.4 Objetivos de la calidad

El plan de la calidad debería declarar los objetivos de la calidad para el caso específico y cómo se van a lograr. Los objetivos de la calidad pueden ser establecidos, por ejemplo, en relación con:

- las características de calidad para el caso específico,
- cuestiones importantes para la satisfacción del cliente o de las otras partes interesadas, y
- oportunidades para la mejora de las prácticas de trabajo.

Estos objetivos de la calidad deberían ser expresados en términos medibles.