

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Primera edición
2021-07

Sistemas de gestión de la denuncia de irregularidades — Directrices

Whistleblowing management systems — Guidelines

Systèmes de management des alertes — Lignes directrices

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 37002:2021](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/3fab889e-addb-465c-96ea-de7eea81c8b0/iso-37002-2021)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/3fab889e-addb-465c-96ea-de7eea81c8b0/iso-37002-2021>

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF)*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.



Número de referencia
ISO 37002:2021 (traducción oficial)

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 37002:2021

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/3fab889e-addb-465c-96ea-de7eea81c8b0/iso-37002-2021>



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2021

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
CP 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Geneva
Phone: +41 22 749 01 11
Email: copyright@iso.org
Website: www.iso.org

Publicado en Suiza

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

Índice

Página

Prólogo.....	v
Prólogo de la versión en español.....	vi
Introducción.....	vii
1 Objeto y campo de aplicación.....	1
2 Referencias normativas.....	1
3 Términos y definiciones.....	1
4 Contexto de la organización.....	8
4.1 Comprensión de la organización y su contexto.....	8
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	8
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la denuncia de irregularidades.....	8
4.4 Sistema de gestión de la denuncia de irregularidades.....	9
5 Liderazgo.....	10
5.1 Liderazgo y compromiso.....	10
5.1.1 Órgano de gobierno.....	10
5.1.2 Alta dirección.....	10
5.2 Política de denuncia de irregularidades.....	11
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades.....	12
5.3.1 Alta dirección y órgano de gobierno.....	12
5.3.2 Función de gestión de la denuncia de irregularidades.....	13
5.3.3 Toma de decisiones delegada.....	13
6 Planificación.....	14
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	14
6.2 Objetivos del sistema de gestión de la denuncia de irregularidades y planificación para alcanzarlos.....	14
6.3 Planificación de cambios.....	15
7 Apoyo.....	15
7.1 Recursos.....	15
7.2 Competencia.....	16
7.3 Toma de conciencia.....	16
7.3.1 Generalidades.....	16
7.3.2 Medidas de formación y toma de conciencia del personal.....	17
7.3.3 Formación para líderes y otros roles específicos.....	18
7.4 Comunicación.....	18
7.5 Información documentada.....	19
7.5.1 Generalidades.....	19
7.5.2 Creación y actualización de la información documentada.....	19
7.5.3 Control de la información documentada.....	20
7.5.4 Protección de datos.....	20
7.5.5 Confidencialidad.....	21
8 Operación.....	22
8.1 Planificación y control operacional.....	22
8.2 Recepción de denuncias de irregularidades.....	24
8.3 Evaluación de denuncias de irregularidades.....	25
8.3.1 Evaluación de la irregularidad denunciada.....	25
8.3.2 Evaluación y prevención de riesgos de conducta perjudicial.....	26
8.4 Tratamiento de las denuncias de irregularidades.....	27
8.4.1 Tratamiento de las irregularidades denunciadas.....	27
8.4.2 Protección y apoyo al denunciante.....	28
8.4.3 Tratamiento de la conducta perjudicial.....	28
8.4.4 Protección de los sujetos de la denuncia.....	29
8.4.5 Protección de las partes interesadas pertinentes.....	29

8.5	Conclusión de casos de denuncia de irregularidades.....	29
9	Evaluación del desempeño.....	30
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	30
9.1.1	Generalidades.....	30
9.1.2	Indicadores de evaluación.....	30
9.1.3	Fuentes de información.....	31
9.2	Auditoría interna.....	32
9.2.1	Generalidades.....	32
9.2.2	Programa de auditoría interna.....	32
9.3	Revisión por la dirección.....	32
9.3.1	Generalidades.....	32
9.3.2	Entradas para la revisión por la dirección.....	33
9.3.3	Resultados de la revisión por la dirección.....	33
10	Mejora.....	33
10.1	Mejora continua.....	33
10.2	No conformidades y acciones correctivas.....	33
	Bibliografía.....	35

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 37002:2021

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/3fab889e-addb-465c-96ea-de7eea81c8b0/iso-37002-2021>

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de elaboración de las Normas Internacionales se lleva a cabo normalmente 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, gubernamentales y no gubernamentales, vinculadas con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todos los temas de normalización electrotécnica.

En la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y aquellos previstos para su mantenimiento posterior. En particular debería tomarse nota de los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Este documento ha sido redactado de acuerdo con las reglas editoriales de la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC (véase www.iso.org/directives).

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 alguno o todos los derechos de patente. Los detalles sobre cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo de este documento se indicarán en la Introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas (véase www.iso.org/patents).

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información que se proporciona para comodidad del usuario y no constituye una recomendación.

Para una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos específicos de ISO y las expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como la información acerca de la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) respecto a los Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), véase www.iso.org/iso/foreword.html.

Este documento ha sido elaborado por el Comité Técnico ISO/TC 309, *Gobernanza de las organizaciones*.

Cualquier comentario o pregunta sobre este documento deberían dirigirse al organismo nacional de normalización del usuario. En www.iso.org/members.html se puede encontrar un listado completo de estos organismos.

Prólogo de la versión en español

Este documento ha sido traducido por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Force* (STTF) del Comité Técnico ISO/TC 309, *Gobernanza de las organizaciones*, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Panamá, Perú, Uruguay.

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/TC 309/STTF, viene desarrollando desde su creación en el año 2021 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la denuncia de irregularidades.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 37002:2021

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/3fab889e-addb-465c-96ea-de7eea81c8b0/iso-37002-2021>

Introducción

La denuncia de irregularidades es el acto de informar sobre sospechas de irregularidades o riesgo de irregularidades. Los estudios y la experiencia demuestran que una gran proporción de irregularidades llega al conocimiento de la organización afectada a través de la información que proporcionan personas de dentro de la organización o cercanas a la misma.

Las organizaciones están considerando cada vez más la posibilidad de introducir o mejorar políticas y procesos internos de denuncia de irregularidades en respuesta a la regulación o de forma voluntaria.

Este documento proporciona orientación a las organizaciones para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la denuncia de irregularidades, con los siguientes resultados:

- a) alentar y facilitar la denuncia de irregularidades;
- b) apoyar y proteger a los denunciantes y otras partes interesadas involucradas;
- c) asegurar que las denuncias de irregularidades se traten de manera adecuada y oportuna;
- d) mejorar la cultura organizacional y la gobernanza;
- e) reducir los riesgos de irregularidades.

Los beneficios potenciales para la organización incluyen:

- permitir que la organización identifique y aborde las irregularidades lo antes posible;
- ayudar a prevenir o minimizar la pérdida de activos y ayudar a la recuperación de activos perdidos;
- asegurar el cumplimiento de las políticas y los procedimientos organizacionales y las obligaciones legales y sociales;
- atraer y retener al personal comprometido con los valores y la cultura de la organización;
- demostrar la aplicación de prácticas de gobernanza sólidas y éticas a la sociedad, los mercados, los reguladores, los propietarios y otras partes interesadas.

Un sistema de gestión de la denuncia de irregularidades eficaz generará confianza organizacional al:

- demostrar el compromiso de los líderes para prevenir y tratar las irregularidades;
- alentar a las personas a presentar denuncias de irregularidades de manera temprana;
- reducir y prevenir el trato perjudicial a los denunciantes y otras personas implicadas;
- fomentar una cultura de apertura, transparencia, integridad y de rendición de cuentas.

Este documento proporciona orientación para que las organizaciones creen un sistema de gestión de la denuncia de irregularidades basado en los principios de confianza, imparcialidad y protección. Es adaptable y su uso variará con el tamaño, la naturaleza, la complejidad y la jurisdicción de las actividades de la organización. Puede ayudar a una organización a mejorar su política y procedimientos de denuncia de irregularidades, existentes, o a cumplir con la legislación aplicable en materia de denuncia de irregularidades.

Este documento adopta la “estructura armonizada” (es decir, secuencia de capítulos, un texto común y una terminología común) desarrollada por ISO para mejorar la alineación entre las Normas Internacionales para los sistemas de gestión. Las organizaciones pueden adoptar este documento como guía independiente o de forma conjunta con otras normas de sistemas de gestión, o incluso para abordar los requisitos relacionados con la denuncia de irregularidades en otros sistemas de gestión de ISO.

La [Figura 1](#) es una descripción general conceptual de un sistema de gestión de la denuncia de irregularidades recomendado, que muestra cómo los principios de confianza, imparcialidad y protección se superponen a todos los elementos de dicho sistema.

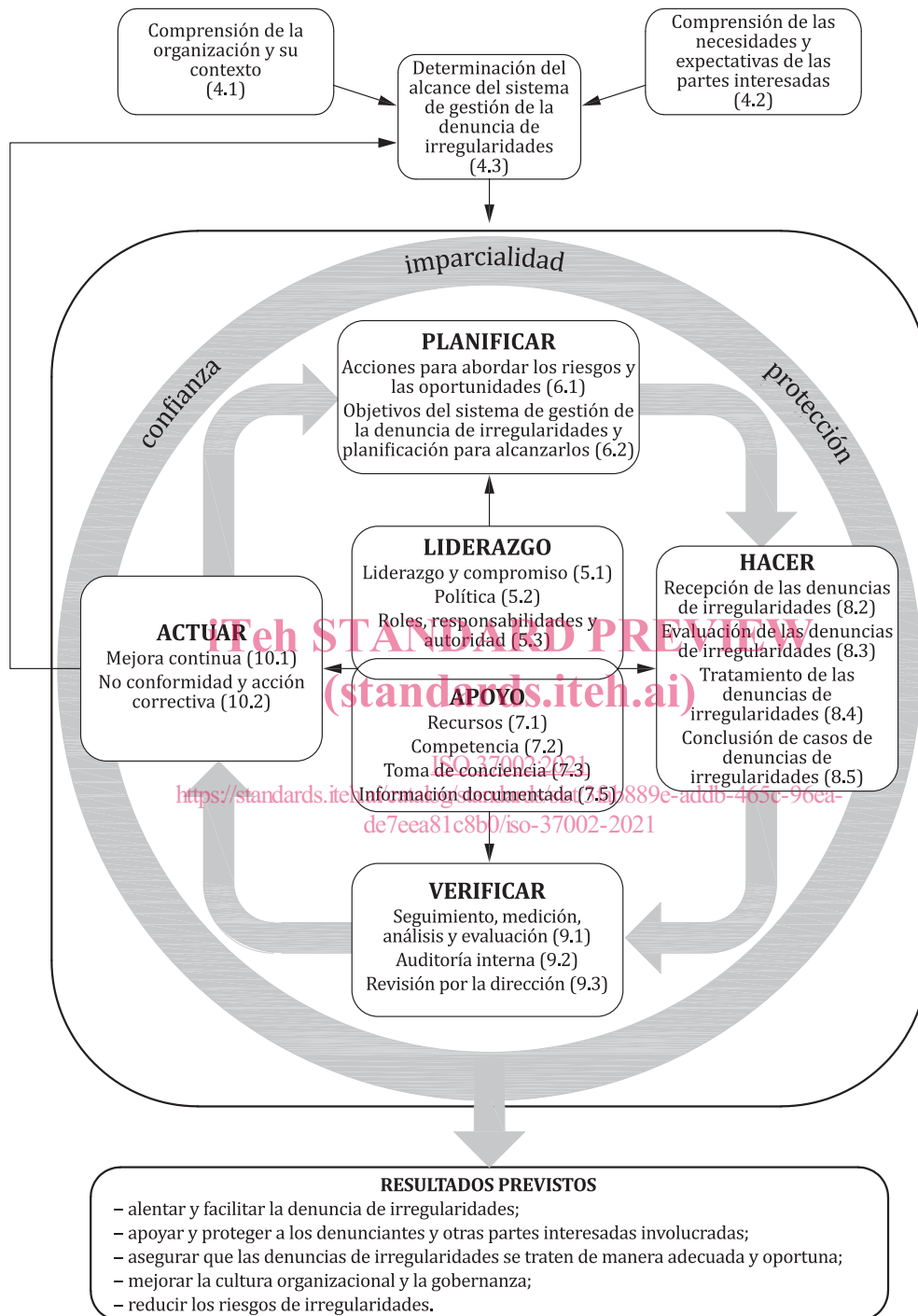


Figura 1 — Descripción general de un sistema de gestión de la denuncia de irregularidades

Sistemas de gestión de la denuncia de irregularidades — Directrices

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento proporciona directrices para establecer, implementar y mantener un sistema de gestión de la denuncia de irregularidades eficaz basado en los principios de confianza, imparcialidad y protección en los siguientes cuatro pasos:

- a) recepción de las denuncias de irregularidades;
- b) evaluación de las denuncias de irregularidades;
- c) tratamiento de las denuncias de irregularidades;
- d) conclusión de los casos de denuncia de irregularidades.

Las directrices de este documento son genéricas y están destinadas a ser aplicables a todas las organizaciones, independientemente del tipo, tamaño, naturaleza de la actividad, y ya sea en los sectores público, privado o sin fines de lucro.

El alcance de la aplicación de estas directrices depende de los factores especificados en los apartados [4.1](#), [4.2](#) y [4.3](#). El sistema de gestión de la denuncia de irregularidades puede ser independiente o puede utilizarse como parte de un sistema de gestión general.

2 Referencias normativas

No hay referencias normativas en este documento.

3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones siguientes.

ISO e IEC mantienen bases de datos terminológicas para su utilización en normalización en las siguientes direcciones:

- Plataforma de búsqueda en línea de ISO: disponible en <https://www.iso.org/obp>
- Electropedia de IEC: disponible en <https://www.electropedia.org/>

3.1

sistema de gestión

conjunto de elementos de una *organización* ([3.2](#)) interrelacionados o que interactúan para establecer *políticas* ([3.7](#)) y *objetivos* ([3.25](#)), así como *procesos* ([3.27](#)) para lograr estos objetivos

Nota 1 a la entrada: Un sistema de gestión puede abordar una sola disciplina o varias disciplinas.

Nota 2 a la entrada: Los elementos del sistema de gestión incluyen la estructura, los roles y responsabilidades, la planificación y el funcionamiento de la organización.

Nota 3 a la entrada: Este constituye uno de los términos comunes y definiciones básicas de la estructura armonizada para las normas de sistemas de gestión de ISO.

3.2 organización

persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus *objetivos* (3.25)

Nota 1 a la entrada: El concepto de organización incluye, pero no se limita a, comerciante individual, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, asociación, organización benéfica o institución, o una parte o combinación de estas, estén constituidas o no, públicas o privadas.

Nota 2 a la entrada: Si la organización es parte de una entidad más grande, el término "organización" se refiere solo a la parte de la entidad más grande que está dentro del alcance del *sistema de gestión* (3.1) de la *denuncia de irregularidades* (3.10).

Nota 3 a la entrada: Este constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales de la estructura armonizada para las normas de sistemas de gestión de ISO.

3.3 personal

directores, funcionarios, empleados, personal temporal o trabajadores y voluntarios de la *organización* (3.2)

[FUENTE: ISO 37001:2016, 3.25, modificada — Se han eliminado las Notas 1 y 2 a la entrada.]

3.4 parte interesada

persona u *organización* (3.2) que pueda afectar, verse afectado o percibirse como afectado por una decisión o actividad

Nota 1 a la entrada: Una parte interesada puede ser interna o externa a la organización.

Nota 2 a la entrada: Las partes interesadas pueden incluir, pero no se limitan a, aquellos que realizan denuncias, cualquier sujeto de esas denuncias, testigos, *personal* (3.3), representantes de los trabajadores, proveedores, terceras partes, público, medios de comunicación, reguladores y la organización en su conjunto.

Nota 3 a la entrada: Este constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales de la estructura armonizada para las normas de sistemas de gestión de ISO. La definición original ha sido modificada agregando las Notas 1 y 2 a la entrada.

3.5 alta dirección

persona o grupo de personas que dirige y controla una *organización* (3.2) al más alto nivel

Nota 1 a la entrada: La alta dirección tiene el poder de delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.

Nota 2 a la entrada: Si el alcance del *sistema de gestión* (3.1) comprende solo una parte de una organización, entonces la alta dirección se refiere a aquellos que dirigen y controlan esa parte de la organización.

Nota 3 a la entrada: Este constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales de la estructura armonizada para las normas de sistemas de gestión de ISO.

3.6 órgano de gobierno

persona o grupo de personas que tiene que *rendir cuentas* (3.30) en última instancia en nombre de toda la *organización* (3.2)

Nota 1 a la entrada: Cada entidad organizacional tiene un órgano de gobierno, esté o no establecido explícitamente.

Nota 2 a la entrada: Un órgano de gobierno puede incluir, pero no está limitado a, un consejo directivo, comités de control, consejo de control o administradores.

[FUENTE: ISO/IEC 38500:2015, 2.9, modificado — Las palabras “tienen que rendir cuentas en última instancia en nombre de” han reemplazado a “responsable del desempeño y conformidad con” y se han agregado las Notas 1 y 2 a la entrada.]

3.7 política

intenciones y dirección de una *organización* (3.2) según lo expresado formalmente por su *alta dirección* (3.5)

Nota 1 a la entrada: Este constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales de la estructura armonizada para las normas de sistemas de gestión de ISO.

3.8 irregularidad

acción u omisión que puede causar daño

Nota 1 a la entrada: Las irregularidades pueden incluir, entre otras, las siguientes:

- incumplimiento de la ley (nacional o internacional), como fraude, corrupción, incluido el soborno;
- incumplimiento del código de conducta la *organización* (3.2) o de otro código de conducta pertinente, incumplimiento de las *políticas* (3.7) de la organización;
- negligencia grave, intimidación, acoso, discriminación, uso no autorizado de fondos o recursos, abuso de autoridad, conflicto de intereses, despilfarro o mala administración;
- acciones u omisiones que resulten en daño o riesgo de daño a los derechos humanos, el medio ambiente, la salud y la seguridad pública, las prácticas laborales seguras o el interés público.

Nota 2 a la entrada: Las irregularidades o el daño resultante pueden haber ocurrido en el pasado, estar sucediendo actualmente u ocurrir en el futuro.

Nota 3 a la entrada: El daño potencial se puede determinar por referencia a un solo evento o una serie de eventos.

3.9 denunciante

persona que informa sobre sospechas de *irregularidades* (3.8) o sobre irregularidades reales y tiene una creencia razonable de que la información es verdadera en el momento de informar

Nota 1 a la entrada: Una creencia razonable es una creencia sostenida por un individuo basada en la observación, experiencia o información conocida por ese individuo, que también sería sostenida por otra persona en las mismas circunstancias.

Nota 2 a la entrada: Los ejemplos de denunciantes incluyen, entre otros, los siguientes:

- *personal* (3.3) dentro de una *organización* (3.2);
- personal de partes externas, incluidas las personas jurídicas, con las que la organización ha establecido, o planea establecer, alguna forma de relación de negocios, incluidos, entre otros, clientes, consumidores, alianzas empresariales, socios de empresas conjuntas, socios de consorcios, proveedores de subcontratación, contratistas, consultores, subcontratistas, proveedores, vendedores, asesores, agentes, distribuidores, representantes, intermediarios e inversores;
- otras personas como representantes sindicales;
- cualquier persona que haya desempeñado o vaya a desempeñar un puesto de los establecidos en esta definición.

3.10 denuncia de irregularidades

información sobre sospechas de *irregularidades* (3.8) o irregularidades reales aportada por un *denunciante* (3.9)

Nota 1 a la entrada: Una denuncia de irregularidades puede presentarse de forma verbal, en persona, por escrito o en formato electrónico o digital.

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

© ISO 2021 – Todos los derechos reservados

Nota 2 a la entrada: Es común distinguir:

- denuncia de irregularidades abierta, en la que el denunciante revela información sin ocultar su identidad o exigir que su identidad se mantenga en secreto;
- denuncia de irregularidades confidencial, en la que el destinatario conoce la identidad del denunciante y cualquier información que pueda identificarlo, pero no se revela a nadie, más allá de que se trate de un caso de estricta necesidad, sin el consentimiento del denunciante, a menos que lo exija la ley;
- denuncia de irregularidades anónima, en la que se recibe información sin que el denunciante revele su identidad.

Nota 3 a la entrada: Las *organizaciones* (3.2) pueden utilizar un término alternativo como "hablar" o "plantear una inquietud", o un equivalente.

3.11 función de gestión de la denuncia de irregularidades

personas con la responsabilidad y autoridad para el funcionamiento del *sistema de gestión* (3.1) de la *denuncia de irregularidades* (3.10)

3.12 evaluación de las denuncias de irregularidades (*triaje*)

evaluación inicial de las denuncias de *irregularidades* (3.8) para los propósitos de categorización, adopción de medidas preliminares, priorización y asignación para su manejo posterior

Nota 1 a la entrada: Se pueden considerar los siguientes factores: probabilidad y gravedad del impacto de las irregularidades o sospechas de irregularidades en el *personal* (3.3), *organización* (3.2) y *parte interesada* (3.4), incluidos los daños a la reputación, daños financieros, ambientales, humanos o de otro tipo.

3.13 conducta perjudicial

acto u omisión bajo amenaza, propuesto o real, *directo o indirecto* que pueda resultar en daño a un *denunciante* (3.9) u otra *parte interesada* (3.4) *pertinente relacionado con la denuncia de irregularidades* (3.10)

Nota 1 a la entrada: Daño incluye cualquier consecuencia adversa, ya sea relacionada con el trabajo o personal, incluyendo, pero no se limita a, despido, suspensión, degradación, transferencia, cambio de funciones, alteración de las condiciones laborales, calificaciones de *desempeño* (3.26) adverso, procedimientos disciplinarios, oportunidad reducida de ascenso, denegación de servicios, inclusión en listas negras, boicot, daño a la reputación, revelación de la identidad del denunciante, pérdida financiera, procesamiento o acción legal, acoso, aislamiento, imposición de cualquier forma de daño físico o psicológico.

Nota 2 a la entrada: La conducta perjudicial incluye retaliación, represalias, retribución, acciones u omisiones deliberadas, realizadas a sabiendas o imprudentemente, para causar daño a un denunciante u otras partes pertinentes.

Nota 3 a la entrada: La conducta perjudicial también incluye no prevenir o no minimizar el daño mediante el cumplimiento de un estándar de atención razonable en cualquier paso del *proceso* (3.27) de denuncia de irregularidades.

Nota 4 a la entrada: Las acciones que se tomen para tratar la propia *irregularidad* (3.8) del denunciante, su desempeño o gestión, que no estén relacionadas con su papel en la denuncia de irregularidades, no constituyen una conducta perjudicial para los fines de este documento.

Nota 5 a la entrada: Otras partes interesadas pertinentes pueden incluir a los potenciales o presuntos denunciantes, familiares, asociados de un denunciante, personas que han brindado apoyo a un denunciante y cualquier persona involucrada en un proceso de denuncia de irregularidades, incluida una entidad legal.

3.14 investigación

proceso (3.27) sistemático, independiente y documentado para establecer los hechos y evaluarlos objetivamente para determinar si hubo *irregularidades* (3.8), están ocurriendo o es probable que ocurran y su alcance

Nota 1 a la entrada: Una investigación puede ser interna, externa o combinada.

Nota 2 a la entrada: Una investigación interna se lleva a cabo por la propia *organización* (3.2) o por una parte externa en su nombre.

Nota 3 a la entrada: Partes externas también pueden imponer una investigación a la organización.

3.15 auditoría

proceso (3.27) sistemático e independiente para obtener evidencia y evaluarla objetivamente para determinar en qué medida se cumplen los criterios de auditoría

Nota 1 a la entrada: Una auditoría puede ser interna (de primera parte), o externa (de segunda o tercera parte), y puede ser combinada (combinando dos o más disciplinas).

Nota 2 a la entrada: Una auditoría interna es la que se lleva a cabo por la propia *organización* (3.2) o por una parte externa en su nombre.

Nota 3 a la entrada: “Evidencia de auditoría” y “criterios de auditoría” se definen en la Norma ISO 19011.

Nota 4 a la entrada: Este constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales de la estructura armonizada para las normas de sistemas de gestión ISO.

3.16 competencia

capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos

Nota 1 a la entrada: Este constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales de la estructura armonizada para las normas de sistemas de gestión ISO.

3.17 conformidad

cumplimiento de un *requisito* (3.28)

Nota 1 a la entrada: Este constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales de la estructura armonizada para las normas de sistemas de gestión ISO.

3.18 no conformidad

incumplimiento de un *requisito* (3.28)

Nota 1 a la entrada: Este constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales de la estructura armonizada para las normas de sistemas de gestión ISO.

3.19 acción correctiva

acción para eliminar la causa de una *no conformidad* (3.18) y para prevenir la recurrencia

Nota 1 a la entrada: Este constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales de la estructura armonizada para las normas de sistemas de gestión ISO.

3.20 mejora continua

actividad recurrente para mejorar el *desempeño* (3.26)

Nota 1 a la entrada: Este constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales de la estructura armonizada para las normas de sistemas de gestión ISO.