

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Redline version
compara la Cuarta edición
con la Tercera edición



Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario

Quality management systems — Fundamentals and vocabulary

*Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et
vocabulaire*

ITeH STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8ee19702-b1d0-4696-95f8-0618ff28b35e/iso-9000-2015>

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 9000:2015 (traducción oficial)

IMPORTANT — PLEASE NOTE

This is a mark-up copy and uses the following colour coding:

- Text example 1 — indicates added text (in green)
- ~~Text example 2~~ — indicates removed text (in red)
- indicates added graphic figure
- indicates removed graphic figure
- 1.x ... — Heading numbers containing modifications are highlighted in yellow in the Table of Contents

All changes in this document have yet to reach consensus by vote and as such should only be used internally for review purposes.

DISCLAIMER

This Redline version provides you with a quick and easy way to compare the main changes between this edition of the standard and its previous edition. It doesn't capture all single changes such as punctuation but highlights the modifications providing customers with the most valuable information. Therefore it is important to note that this Redline version is not the official ISO standard and that the users must consult with the clean version of the standard, which is the official standard, for implementation purposes.



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2015, Publicado en Suiza

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
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland
Tel. +41 22 749 01 11
Fax +41 22 749 09 47
copyright@iso.org
www.iso.org

Índice

Página

Prólogo	v
Prólogo de la versión en español	vii
Introducción	viii
0.1 Generalidades	viii
0.2 Principios de gestión de la calidad	viii
1 Objeto y campo de aplicación	1
2 Fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad Conceptos fundamentales y principios de la gestión de la calidad	1
2.1 Base racional para los sistemas de gestión de la calidad Generalidades	1
2.2 Requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y requisitos para los productos	2
2.3 2.2 Enfoque de sistemas de gestión de la calidad Conceptos fundamentales	2
2.2.1 Calidad	3
2.2.2 Sistema de gestión de la calidad	3
2.2.3 Contexto de una organización	3
2.2.4 Partes interesadas	3
2.2.5 Apoyo	4
2.4 Enfoque basado en procesos	4
2.5 Política de la calidad y objetivos de la calidad	5
2.6 Papel de la alta dirección dentro del sistema de gestión de la calidad	5
2.7 2.3 Documentación Principios de la gestión de la calidad	6
2.7.1 2.3.1 Valor de la documentación	6
2.7.2 2.3.2 Enfoque al cliente	6
2.7.3 Tipos de documentos utilizados en los sistemas de gestión de la calidad Liderazgo	7
2.3.3 Compromiso de las personas	8
2.3.4 Enfoque a procesos	9
2.3.5 Mejora	10
2.3.6 Toma de decisiones basada en la evidencia	11
2.3.7 Gestión de las relaciones	12
2.8 Evaluación de los sistemas de gestión de la calidad	12
2.8.1 Procesos de evaluación dentro del sistema de gestión de la calidad	12
2.8.2 Auditorías del sistema de gestión de la calidad	13
2.8.3 Revisión del sistema de gestión de la calidad	13
2.8.4 Autoevaluación	13
2.9 Mejora continua	13
2.10 Papel de las técnicas estadísticas	14
2.11 Sistemas de gestión de la calidad y otros sistemas de gestión	14
2.12 2.4 Relación entre los sistemas de gestión de la calidad y los modelos de excelencia Desarrollo del SGC utilizando los conceptos y los principios fundamentales	14
2.4.1 Modelo del SGC	15
2.4.2 Desarrollo de un SGC	15
2.4.3 Normas de SGC, otros sistemas de gestión y modelos de excelencia	16
3 Términos y definiciones	16
3.1 Términos relativos a la persona o personas	17
3.2 Términos relativos a la organización	18
3.3 Términos relativos a la actividad	19
3.4 Términos relativos al proceso	21
3.5 Términos relativos al sistema	23
3.6 3.13.6 Términos relativos a la calidad los requisitos	25
3.7 3.23.7 Términos relativos a la gestión el resultado	27
3.8 Términos relativos a los datos, la información y la documentación	31

ISO 9000:2015 (traducción oficial)

3.3.9	Términos relativos a la organización al cliente	33
3.4	Términos relativos al proceso y al producto	35
3.5.10	Términos relativos a las características	37
3.11	Términos relativos a las determinaciones	38
3.6.12	Términos relativos a la conformidad las acciones	39
3.7	Términos relativos a la documentación	42
3.8	Términos relativos al examen	43
3.9.13	Términos relativos a la auditoría	44
3.10	Términos relativos a la gestión de la calidad para los procesos de medición	47
Anexo A (informativo)	Metodología utilizada en el desarrollo del vocabulario Relaciones de conceptos y su representación gráfica	49
Bibliografía		72
Índice alfabético de términos		73

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Full standard:
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8ee19741-b1d0-4696-95f8-0618ff28b35e/iso-9000-2015>

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 (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

~~Las Normas Internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte~~ En la parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar esta norma y para su mantenimiento posterior. En particular debería tomarse nota de los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Esta norma se redactó de acuerdo a las reglas editoriales de la parte 2 de las Directivas ISO/IEC (véase www.iso.org/directives).

~~La tarea principal de los comités técnicos es preparar Normas Internacionales. Los Proyectos de Normas Internacionales adoptados por los comités técnicos se circulan 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 ~~esta Norma Internacional~~ este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO ~~no se responsabiliza~~ asume la responsabilidad por la identificación de ~~ningún~~ cualquiera o todos los derechos de patente. Los detalles sobre cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo de esta norma se indican en la introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas (véase www.iso.org/patents).

Cualquier nombre comercial utilizado en esta norma es información que se proporciona para comodidad del usuario y no constituyen una recomendación.

Para obtener una explicación sobre el significado de los términos específicos de ISO y expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como información de la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) respecto a los obstáculos técnicos al comercio (OTC), véase la siguiente dirección: <http://www.iso.org/iso/foreword.htm>

~~La Norma Internacional ISO 9000 ha sido preparada por el Comité Técnico~~ El comité responsable de esta norma es el ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, Subcomité SC 1, *Conceptos y terminología*.

Esta ~~tercera~~ cuarta edición anula y ~~reemplaza~~ ~~sustituye~~ a la ~~segunda~~ ~~tercera~~ edición (Norma ISO 9000:2000/2005). ~~Incluye los cambios aceptados en el borrador de modificación ISO/DAM 9000:2004 que ha sido revisada técnicamente.~~

Prólogo de la versión en español

Esta Norma Internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Force* (STTF) 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, Honduras, México, Perú y Uruguay.

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

~~El Anexo A incluye diagramas de conceptos que proporcionan una representación gráfica de las relaciones entre los términos en campos específicos relativos a los sistemas de~~ Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/TC 176, viene desarrollando desde su creación en el año 1999 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la calidad.

ITeH STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8ee19741-b1d0-4696-95f8-0618ff28b35e/iso-9000-2015>

Prólogo de la versión en español

~~Esta Norma Internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo "Spanish Translation Task Group" 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.~~

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Full standard:
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8ee19741-b1d0-4696-95f8-0618ff28b35e/iso-9000-2015>

Introducción

0.1 Generalidades

~~La familia de Normas ISO 9000 citadas a continuación se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.~~

~~La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.~~

~~La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.~~

~~La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.~~

~~La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.~~

~~Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.~~

0.2 Principios de gestión de la calidad

~~Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.~~

~~Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.~~

~~a) **Enfoque al cliente.** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.~~

~~b) **Liderazgo.** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.~~

~~c) **Participación del personal.** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.~~

~~d) **Enfoque basado en procesos.** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.~~

~~e) **Enfoque de sistema para la gestión.** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.~~

~~f) **Mejora continua.** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.~~

~~g) **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.~~

~~h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.~~

~~Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000.~~

Esta Norma Internacional proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y proporciona la base para otras normas de SGC. Esta Norma Internacional está prevista para ayudar al usuario a entender los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario de gestión de la calidad para que pueda ser capaz de implementar de manera eficaz y eficiente un SGC y obtener valor de otras normas de SGC.

Esta Norma Internacional propone un SGC bien definido, basado en un marco de referencia que integra conceptos, principios, procesos y recursos fundamentales establecidos relativos a la calidad para ayudar a las organizaciones a hacer realidad sus objetivos. Es aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, complejidad o modelo de negocio. Su objetivo es incrementar la consciencia de la organización sobre sus tareas y su compromiso para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y sus partes interesadas y lograr la satisfacción con sus productos y servicios.

Esta Norma Internacional contiene siete principios de gestión de la calidad que apoyan los conceptos fundamentales descritos en el [apartado 2.2](#). En el [apartado 2.3](#), para cada principio de gestión de la calidad, se proporciona una “declaración” que describe cada principio, una “base racional” que especifica por qué la organización debería tratar este principio, “beneficios clave” que se atribuyen a los principios, y “acciones posibles” que una organización puede tomar cuando aplica el principio.

Esta Norma Internacional contiene los términos y definiciones que se aplican en todas las normas de gestión de la calidad y las normas de sistemas de gestión de la calidad desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176, y otras normas de SGC sectoriales basadas en aquellas normas, en el momento de su publicación. Los términos y definiciones están dispuestos en orden conceptual, con un índice alfabético que se proporciona al final del documento. El [Anexo A](#) incluye un conjunto de diagramas de los sistemas de conceptos que forman el ordenamiento de los conceptos.

NOTA En el glosario disponible en http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf se proporcionan directrices sobre varias palabras de uso frecuente en las normas de SGC desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176, y que tienen un significado identificado en el diccionario.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Full standard:
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8ee19741-b1d0-4696-95f8-0618ff28b35e/iso-9000-2015>

Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario

1 Objeto y campo de aplicación

Esta Norma Internacional describe los fundamentos de los sistemas de conceptos y los principios fundamentales de la gestión de la calidad, los cuales constituyen el objeto de la familia de Normas ISO 9000, y define los términos relacionados con los mismos, que son universalmente aplicables a:

Esta Norma Internacional es aplicable a:

- a) las organizaciones que buscan ~~ventajas~~ el éxito sostenido por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad;
 - los clientes que buscan la confianza en la capacidad de una organización para proporcionar regularmente productos y servicios conformes a sus requisitos;
- b) las organizaciones que buscan la confianza de sus proveedores en su cadena de suministro en que sus requisitos para los productos serán satisfechos y servicios se cumplirán;
- c) los usuarios de los productos;
- d) aquellos interesados en el entendimiento mutuo de la terminología utilizada por las organizaciones y las partes interesadas que buscan mejorar la comunicación mediante el entendimiento común del vocabulario utilizado en la gestión de la calidad (por ejemplo, proveedores, clientes, entes reguladores);
- e) todos aquellos que, perteneciendo o no a la organización, evalúan o auditan el sistema de gestión de la calidad para determinar su conformidad con las organizaciones que realizan evaluaciones de la conformidad frente a los requisitos de la Norma ISO 9001 (por ejemplo, auditores, entes reguladores, organismos de certificación/registro);
- f) todos aquellos que, perteneciendo o no a la organización, asesoran o dan formación sobre el sistema de los proveedores de formación, evaluación o asesoramiento en gestión de la calidad adecuado para dicha organización;
- g) quienes desarrollan normas relacionadas.

Esta Norma Internacional especifica los términos y definiciones que se aplican a todas las normas de gestión de la calidad y de sistemas de gestión de la calidad desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176.

2 Fundamentos de los sistemas de Conceptos fundamentales y principios de la gestión de la calidad

2.1 Base racional para los sistemas de gestión de la calidad Generalidades

Los sistemas de conceptos y los principios de la gestión de la calidad pueden ayudar a las organizaciones a aumentar la satisfacción de sus clientes. descritos en esta Norma Internacional proporcionan a la organización la capacidad de cumplir los retos presentados por un entorno que es profundamente diferente al de décadas recientes. El contexto en el que trabaja una organización actualmente se caracteriza por el cambio acelerado, la globalización de los mercados, los recursos limitados y la aparición del conocimiento como un recurso principal. El impacto de la calidad se extiende más allá de la satisfacción del cliente: puede tener además un impacto directo en la reputación de la organización.

~~Los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto y generalmente se denominan requisitos del cliente. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización. En cualquier caso, es finalmente el cliente quien determina la aceptabilidad del producto. Dado que las necesidades y expectativas de los clientes son cambiantes y debido a las presiones competitivas y a los avances técnicos, las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos y procesos.~~ La sociedad está más formada y demanda más, lo que hace a las partes interesadas más influyentes progresivamente. Esta Norma Internacional proporciona una manera de pensar más amplia en relación con la organización, proporcionando conceptos y principios fundamentales para utilizar en el desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

~~El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control. Un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.~~ Todos los conceptos, principios y sus interrelaciones deberían verse como un conjunto y no aislados unos de otros. Un concepto o principio individual no es más importante que otro. En cada momento es crítico encontrar un balance correcto en su aplicación.

~~2.2~~ **Requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y requisitos para los productos**

~~La familia de Normas ISO 9000 distingue entre requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y requisitos para los productos:~~

~~Los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad se especifican en la Norma ISO 9001. Los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad son genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial con independencia de la categoría del producto ofrecido. La Norma ISO 9001 no establece requisitos para los productos.~~

~~Los requisitos para los productos pueden ser especificados por los clientes, por la organización anticipándose a los requisitos del cliente, o por disposiciones reglamentarias. Los requisitos para los productos y, en algunos casos, los procesos asociados pueden estar contenidos en, por ejemplo, especificaciones técnicas, normas de producto, normas de proceso, acuerdos contractuales y requisitos reglamentarios.~~

~~2.3~~ **2.2 Enfoque de sistemas de gestión de la calidad** **Conceptos fundamentales**

~~Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas tales como:~~

- ~~a) determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas;~~
- ~~b) establecer la política y objetivos de la calidad de la organización;~~
- ~~c) determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad;~~
- ~~d) determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad;~~
- ~~e) establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso;~~
- ~~f) aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso;~~
- ~~g) determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas;~~
- ~~h) establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.~~

~~Este enfoque también puede aplicarse para mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad ya existente.~~

~~Una organización que adopte el enfoque anterior genera confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus productos, y proporciona una base para la mejora continua. Esto puede conducir a un aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la organización.~~

2.2.1 Calidad

Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes.

La calidad de los productos y servicios incluye no sólo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente.

2.2.2 Sistema de gestión de la calidad

Un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes.

EL SGC posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo.

Un SGC proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios.

2.2.3 Contexto de una organización

Comprender el contexto de una organización es un proceso. Este proceso determina los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización. Considera factores internos tales como los valores, cultura, conocimiento y desempeño de la organización. También considera factores externos tales como entornos legales, tecnológicos, de competitividad, de mercados, culturales, sociales y económicos.

La visión, misión, políticas y objetivos son ejemplos de las formas en las que se pueden expresar los propósitos de la organización.

2.2.4 Partes interesadas

El concepto de partes interesadas se extiende más allá del enfoque únicamente al cliente. Es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes.

Parte del proceso para la comprensión del contexto de la organización es identificar sus partes interesadas. Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo.

Las organizaciones atraen, consiguen y conservan el apoyo de las partes interesadas pertinentes de las que dependen para su éxito.