

Traducción oficial  
Official translation  
Traduction officielle

Primera edición  
2012-09-01

---

---

## Gestión de activos — Directrices para la participación activa y la competencia de las personas

*Quality management — Guidelines on people involvement and  
competence*

*Management de la qualité — Lignes directrices pour l'implication et  
les compétences du personnel*

iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

ISO 10018:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/95a3f395-a133-49d8-82e2-a7e03470898d/iso-10018-2012>

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



Número de referencia  
ISO 10018:2012 (traducción oficial)

© ISO 2012

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

ISO 10018:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/95a3f395-a133-49d8-82e2-a7e03470898d/iso-10018-2012>



**DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT**

© ISO 2012

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

# Índice

Página

Prólogo.....	v
Introducción.....	vii
<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 Gestión de la participación activa y la competencia de las personas.....</b>	<b>2</b>
4.1 Generalidades.....	2
4.2 Liderazgo en la participación activa y la estrategia.....	2
4.3 Proceso de participación activa de las personas y de adquisición de competencias.....	2
4.4 Análisis de la participación activa de las personas y de la adquisición de competencias.....	3
4.4.1 Identificación de necesidades.....	3
4.4.2 Evaluación.....	4
4.5 Planificación de la participación activa y de la competencia.....	4
4.5.1 Generalidades.....	4
4.5.2 Planificación de la organización.....	4
4.5.3 Planificación de la participación activa y las competencias de los individuos.....	4
4.6 Implementación.....	5
4.6.1 Generalidades.....	5
4.6.2 Implementación de los planes de participación activa de las personas.....	5
4.6.3 Implementación de los planes de competencia.....	6
4.7 Evaluación.....	6
<b>5 Responsabilidad de la dirección.....</b>	<b>7</b>
5.1 Compromiso de la dirección.....	7
5.2 Enfoque al cliente.....	7
5.3 Política de la calidad.....	7
5.4 Objetivos de la calidad y planificación.....	7
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	7
5.5.1 Responsabilidad y autoridad.....	7
5.5.2 Representante de la dirección.....	8
5.5.3 Comunicación interna.....	8
5.6 Revisión por la dirección.....	8
<b>6 Gestión de recursos.....</b>	<b>8</b>
6.1 Provisión de recursos.....	8
6.2 Recursos humanos.....	9
6.2.1 Generalidades.....	9
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.....	9
6.3 Infraestructura.....	9
6.4 Ambiente de trabajo.....	9
<b>7 Realización del producto.....</b>	<b>10</b>
7.1 Planificación de la realización del producto.....	10
7.2 Procesos relativos al cliente.....	10
7.2.1 Determinación de los requisitos relativos al producto.....	10
7.2.2 Revisión de los requisitos relativos al producto.....	10
7.2.3 Comunicación con el cliente.....	10
7.3 Diseño y desarrollo.....	11
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo.....	11
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.....	11
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo.....	11
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo.....	12
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo.....	12
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo.....	12
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo.....	12

## ISO 10018:2012 (traducción oficial)

7.4	Compras.....	13
7.4.1	Proceso de compras.....	13
7.4.2	Información de las compras.....	13
7.4.3	Verificación de los productos comprados.....	13
7.5	Producción y prestación del servicio.....	13
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio.....	13
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.....	14
7.5.3	Identificación y trazabilidad.....	14
7.5.4	Propiedad del cliente.....	14
7.5.5	Preservación del producto.....	14
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición.....	14
<b>8</b>	<b>Medición, análisis y mejora.....</b>	<b>15</b>
8.1	Generalidades.....	15
8.2	Seguimiento y medición.....	15
8.2.1	Satisfacción del cliente.....	15
8.2.2	Auditoría interna.....	15
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos.....	16
8.2.4	Seguimiento y medición del producto.....	16
8.3	Control del producto no conforme.....	16
8.4	Análisis de datos.....	16
8.5	Mejora.....	17
8.5.1	Mejora continua.....	17
8.5.2	Acción correctiva.....	17
8.5.3	Acción preventiva.....	17
<b>Anexo A</b> (informativo)	<b>Factores que tienen impacto en la participación activa y competencia de las personas.....</b>	<b>18</b>
<b>Anexo B</b> (informativo)	<b>Autoevaluación.....</b>	<b>24</b>
<b>Bibliografía</b> .....	<a href="https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/95a3b95-a133-49d8-82e2-a7e03470898d/iso-10018-2012">https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/95a3b95-a133-49d8-82e2-a7e03470898d/iso-10018-2012</a>	<b>26</b>

ITEH STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

ISO 10018:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/95a3b95-a133-49d8-82e2-a7e03470898d/iso-10018-2012>

## 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 2 de las Directivas ISO/IEC.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar normas internacionales. Los proyectos de normas internacionales adoptados por los comités técnicos se envían a los organismos miembros para votación. La publicación como norma internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros que emiten 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 cualquiera o todos los derechos de patente.

La Norma ISO 10018 fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, Subcomité SC 3, *Técnicas de apoyo*.

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

ISO 10018:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/95a3f395-a133-49d8-82e2-a7e03470898d/iso-10018-2012>

## ISO 10018:2012 (traducción oficial)

### 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, México, Perú y Uruguay.

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 STTF 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)

ISO 10018:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/95a3f395-a133-49d8-82e2-a7e03470898d/iso-10018-2012>

## Introducción

### 0.1 Generalidades

El desempeño general de un sistema de gestión de la calidad y sus procesos depende finalmente de la participación activa de las personas competentes y de si están introducidas e integradas correctamente en la organización. La participación activa de las personas es importante para que un sistema de gestión de la calidad de una organización logre resultados coherentes y alineados con sus estrategias y valores. Es crítico identificar, desarrollar y evaluar el conocimiento, las habilidades, el comportamiento y el ambiente de trabajo requerido para la participación activa y eficaz de las personas con las competencias necesarias.

Esta Norma Internacional proporciona directrices para los factores humanos que influyen en la participación activa y la competencia de las personas, y crea valor que ayuda a lograr los objetivos de la organización.

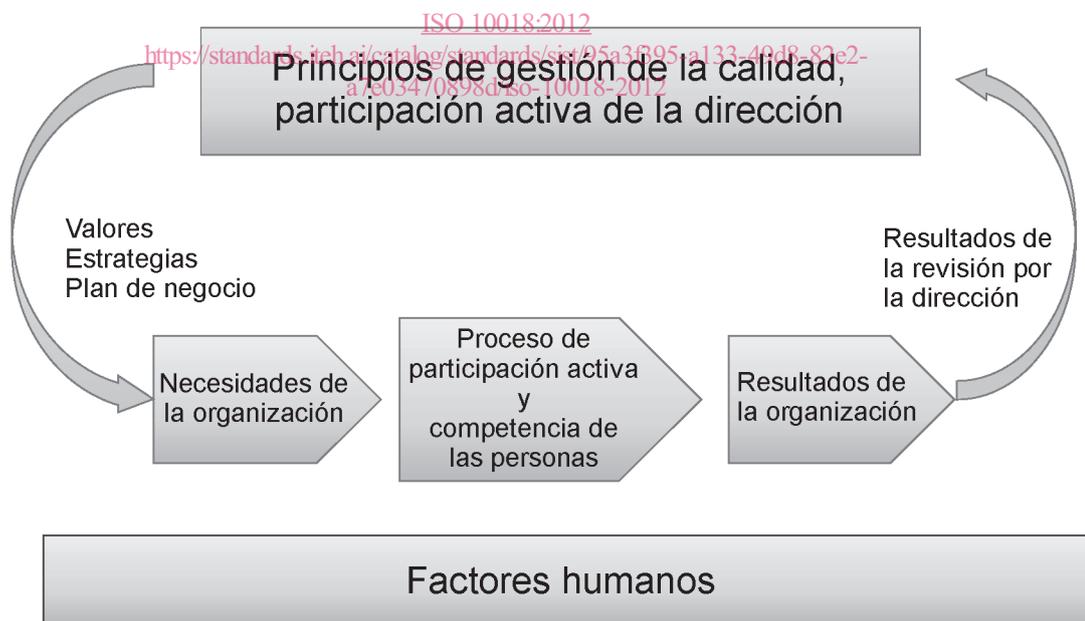
### 0.2 Relación con los sistemas de gestión de la calidad

Las normas de sistemas de gestión de la calidad desarrolladas por el ISO/TC 176 se basan en los principios de gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000.

La relación entre esta Norma Internacional y la Norma ISO 9001 facilita la participación activa y la competencia de las personas en el sistema de gestión de la calidad. Sin embargo, esta Norma Internacional puede utilizarse también con otros sistemas de gestión.

### 0.3 Enfoque basado en procesos para la participación activa y la competencia de las personas

Esta Norma Internacional está basada en un enfoque de proceso estratégico (véase la [Figura 1](#)) para el desarrollo de la participación activa y competencia de las personas en todos los niveles de la organización.



**Figura 1 — Proceso estratégico para la participación activa y competencia de las personas**

El modelo de procesos (véase la [Figura 2](#)) ilustra las acciones tácticas, resultados y planes para la participación activa y competencia de las personas.

Si se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de la participación activa y competencia de las personas en el sistema de gestión de la calidad, esto produce resultados que le permiten a la alta dirección tomar decisiones para la mejora, lo que conduce a aumentar los niveles de satisfacción del cliente.

#### **0.4 Utilización de esta Norma Internacional**

El [Capítulo 4](#) describe los procesos que una organización puede utilizar para implementar y mantener la participación activa y la competencia de las personas en los sistemas de gestión de la calidad.

Los factores que se describen en el [apartado 4.6](#) proporcionan acciones que se pueden tomar para fortalecer la participación activa de las personas. Las directrices de los [Capítulos 5](#) a 8 proporcionan acciones específicas que se pueden tomar para cumplir los requisitos individuales del sistema de gestión de la calidad, tales como los especificados en la Norma ISO 9001.

Esta Norma Internacional proporciona orientación para los líderes, dirección, supervisores, profesionales de la calidad, representantes de la gestión de la calidad y dirección de recursos humanos.

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

ISO 10018:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/95a3f395-a133-49d8-82e2-a7e03470898d/iso-10018-2012>

# Gestión de activos — Directrices para la participación activa y la competencia de las personas

## 1 Objeto y campo de aplicación

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre el compromiso de las personas en un sistema de gestión de la calidad de la organización y sobre el aumento de su participación activa y competencia. Esta norma internacional es aplicable a cualquier organización independientemente de su tamaño, tipo o actividad.

## 2 Referencias normativas

Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).

ISO 9000, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*

## 3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento se aplican los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000 y los siguientes.

### 3.1

#### competencia

capacidad para aplicar los conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos

ISO 10018:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/95a3f395-a133-49d8-82e2-7e9347910811/iso-10018-2012>

Nota 1 a la entrada: La aplicación continuada de la competencia puede verse afectada por el entorno de trabajo con todas sus variaciones, presiones, relaciones y conflictos que pueden afectar a la actitud y al compromiso de aplicar los conocimientos y habilidades pertinentes.

Nota 2 a la entrada: Los requisitos de competencia son más que los títulos universitarios, la formación y la experiencia. Estos definen los resultados o los productos que se deben lograr para un trabajo particular, los criterios o las normas de desempeño, la evidencia requerida y el método de obtención de ésta.

Nota 3 a la entrada: Las competencias referenciadas en esta Norma Internacional se aplican tanto a las personas internas de la organización como a las contratadas externamente.

### 3.2

#### adquisición de una competencia

proceso en la organización para asegurar que se logra la *competencia* (3.1) por una persona, un grupo de personas o una organización.

Nota 1 a la entrada: Para asegurarse de que se cumplen las necesidades y los objetivos de una organización, puede ser necesario tener un programa continuo de adquisición de competencias.

### 3.3

#### desarrollo de una competencia

proceso para aumentar la competencia de una persona, un grupo de personas o una organización.

### 3.4

#### factores humanos

características físicas o cognitivas, o comportamientos sociales, de una persona.

Nota 1 a la entrada: Los factores humanos pueden tener una influencia significativa en la interacción con los sistemas de gestión, y su funcionamiento.

### 3.5

#### participación activa

comprometerse con, y contribuir a, los objetivos compartidos

## 4 Gestión de la participación activa y la competencia de las personas

### 4.1 Generalidades

Este capítulo proporciona un proceso y directrices para el desarrollo de la participación activa y competencia de las personas. Las organizaciones pueden utilizar estas directrices para asegurarse del compromiso a largo plazo en materia de participación activa y competencia.

### 4.2 Liderazgo en la participación activa y la estrategia

Los sistemas de gestión de la calidad eficaces requieren líderes que estén involucrados activamente en el logro de los objetivos de participación activa y de competencia de las personas.

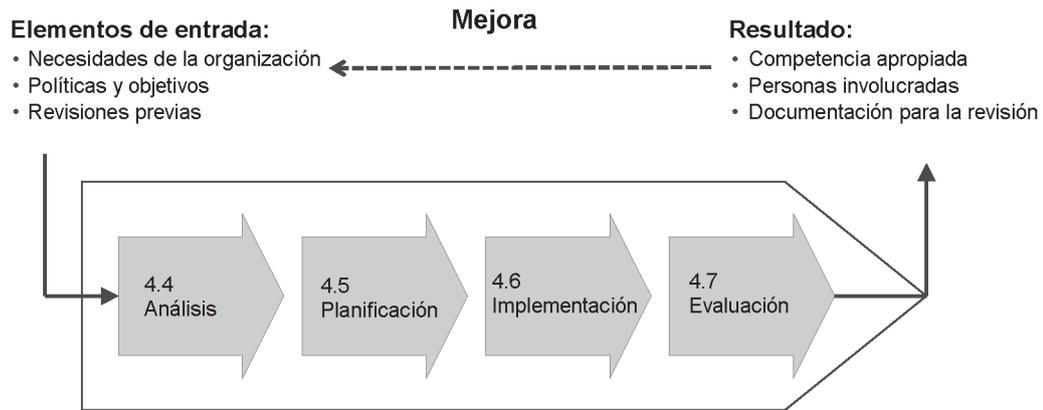
Los líderes deberían alentar a las personas a asumir responsabilidades y a crear condiciones que permitan a las personas lograr los resultados deseados, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios pertinentes.

Los líderes deberían demostrar su compromiso con la participación activa y la competencia de las personas:

- a) definiendo las estrategias, políticas y objetivos;
- b) definiendo las responsabilidades y autoridades de la dirección;
- c) asegurando el entendimiento de las necesidades y expectativas del cliente;
- d) determinando los requisitos del personal, tales como el conocimiento, las habilidades y el comportamiento;
- e) evaluando los requisitos relativos a los recursos, tales como las infraestructuras, el ambiente de trabajo y las condiciones de trabajo;
- f) proporcionando los recursos requeridos;
- g) fomentando la comunicación.

### 4.3 Proceso de participación activa de las personas y de adquisición de competencias

La competencia puede tratarse en los planes de desarrollo que contribuyen también a la participación activa de las personas. El proceso para la participación activa de las personas y la adquisición de competencias se describe en la [Figura 2](#).



**Figura 2 — Proceso de desarrollo de la participación activa de las personas y de la adquisición de competencias en una organización**

El proceso se basa en cuatro pasos presentados a continuación:

- análisis (véase 4.4): Los datos se recopilan y analizan en relación con los objetivos a corto y a largo plazo de la organización, con respecto a la participación activa y a la competencia de las personas;
- planificación (véase 4.5): Se establecen y mantienen procedimientos para planificar el proceso de participación activa de las personas y de adquisición de competencias, a nivel de organización, de grupo y de individuo;
- implementación (véase 4.6): Los planes y las acciones asociadas se implementan de manera que se logre el objetivo de participación activa y competencia de las personas;
- evaluación (véase 4.7): Los planes, las acciones y los resultados se revisan y evalúan para la mejora continua.

Se debería realizar una revisión en cada paso para asegurarse de que los datos de entrada y salida son correctos. Estos pasos se aplican a todos los niveles de la organización, de grupo y de individuo.

## 4.4 Análisis de la participación activa de las personas y de la adquisición de competencias

### 4.4.1 Identificación de necesidades

La organización debería identificar, a intervalos planificados, sus necesidades a corto y a largo plazo en términos de participación activa y de competencia de las personas. La identificación de las necesidades puede incluir las estrategias de la organización, los valores, los planes de negocio, las políticas y los elementos de entrada de las partes interesadas, como los clientes.

El proceso de identificación se iniciará evaluando los niveles actuales de participación activa y competencia de las personas identificando cualquier limitación o brecha. El proceso conllevará por lo tanto las siguientes etapas de evaluación:

- identificación de las necesidades en términos de participación activa y de competencia;
- identificación de las condiciones y recursos necesarios para que las personas sean eficaces en su puesto de trabajo.

La organización debería considerar también si son necesarias disposiciones especiales para reducir o gestionar los riesgos asociados con las deficiencias en las actividades actuales. Tales riesgos pueden producirse, por ejemplo, cuando hay tareas nuevas y complejas, barreras lingüísticas o cambios de la organización.

## 4.4.2 Evaluación

La organización debería evaluar la participación activa y la competencia de las personas a nivel individual, de equipo y de organización. Para evaluar el nivel de participación activa de las personas los líderes deberían definir métodos específicos para evaluar la manera en la que las personas trabajan, se comunican, colaboran y crean una red de contactos.

La evaluación debería ser coherente con el desarrollo de las actividades. Los resultados de la evaluación deberían permitir el análisis del cumplimiento de los objetivos que se han establecido en relación con la participación activa y competencia de las personas. Se debería mantener un registro de esta evaluación.

La salida de la evaluación define las brechas entre la participación activa y competencia de las personas existentes y las necesidades que se han identificado. Las brechas muestran las áreas a desarrollar y crean los elementos de entrada del paso siguiente.

## 4.5 Planificación de la participación activa y de la competencia

### 4.5.1 Generalidades

Al finalizar el análisis de brecha, la organización debería seguir y mantener procedimientos para planificar la participación activa de sus personas y la adquisición de competencias. Esto incluye el desarrollo y el establecimiento de objetivos de competencia a corto y largo plazo, tanto a nivel de la organización como del individuo. Los objetivos deberían aprobarse y documentarse.

Los planes deberían integrarse en la planificación de la organización y la planificación financiera anual para asegurar la existencia de recursos planificados para alcanzar los objetivos de participación activa y de competencia de las personas.

### 4.5.2 Planificación de la organización

Los planes de adquisición de competencias y de participación activa de las personas deberían basarse en un mapa de ruta estratégico que influya en las necesidades futuras. Estos planes deberían documentarse e incluir lo siguiente:

- los objetivos y los requisitos basados en la dirección estratégica de la organización;
- las actividades y las responsabilidades definidas;
- un plazo definido para la participación activa de las personas y para la adquisición de competencias;
- los recursos requeridos.

Debería haber un acuerdo entre los líderes y el personal en relación a los planes, los cuales deberían estar registrados, revisados y actualizados a intervalos definidos. Este plan es un documento estratégico basado en los análisis descritos previamente y debería adoptarse por los líderes de la organización. El plan debería definir las actividades, las responsabilidades y el plazo para cumplir los objetivos desarrollados.

### 4.5.3 Planificación de la participación activa y las competencias de los individuos

Deberían establecerse planes individuales de desarrollo de la participación activa y de las competencias para cada persona. Estos planes deberían definir actividades, recursos, responsabilidades y plazos para alcanzar los objetivos de desarrollo, y deberían acordarse entre las personas, la dirección y los líderes. Estos planes también deberían registrarse, revisarse y actualizarse a intervalos definidos.