

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Primera edición
2022-08

Gestión de la calidad — Orientación para comprender, evaluar y mejorar la cultura de la calidad en la organización

*Quality management — Guidance to understand, evaluate and
improve organizational quality culture*

*Management de la qualité — Recommandations pour comprendre,
évaluer et améliorer la culture de la qualité organisationnelle*

iTech Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 10010:2022

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/cdb38249-a65d-4dbc-b84f-34928fc01ecf/iso-10010-2022>

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



Número de referencia
ISO 10010:2022 (traducción oficial)

© ISO 2022

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 10010:2022

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/cdb38249-a65d-4dbc-b84f-34928fc01ecf/iso-10010-2022>



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2022

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
Version española publicada en 2023

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO 2022 – Todos los derechos reservados

Índice

Página

Prólogo	iv
Prólogo de la versión en español	v
Introducción	vi
1 Objeto y campo de aplicación	1
2 Referencias normativas	1
3 Términos y definiciones	1
4 Contexto de la organización	2
4.1 Relación entre cultura de la calidad y cultura organizacional	2
4.2 Comprender el contexto de la organización	3
4.2.1 Cuestiones externas e internas	3
4.2.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	5
5 Determinar la cultura de la calidad deseada	6
5.1 Generalidades	6
5.2 Roles y responsabilidades de liderazgo	6
6 Determinar la cultura de la calidad actual	7
6.1 Generalidades	7
6.2 Decidir qué se medirá y cómo	7
6.3 Seguimiento y medición de la cultura de la calidad actual	8
6.4 Analizar y evaluar la cultura de la calidad actual	9
6.4.1 Generalidades	9
6.4.2 Analizar la cultura de la calidad actual	9
6.4.3 Evaluar la cultura de la calidad actual	10
7 Determinar e implementar acciones para lograr la cultura de la calidad deseada	10
7.1 Generalidades	10
7.2 Determinar la estrategia de la cultura de la calidad	11
7.2.1 Aspectos de la cultura de la calidad	11
7.2.2 Establecer la estrategia de la cultura de la calidad	11
7.2.3 Analizar la necesidad de la cultura de la calidad en términos de estrategia de la calidad	11
8 Incorporar la cultura de la calidad deseada	11
8.1 Generalidades	11
8.2 Permitir la mejora continua de la cultura de la calidad	12
9 Mantener la cultura de la calidad deseada	12
9.1 Generalidades	12
9.2 Compromiso de las personas	13
9.2.1 Promotores de la cultura de la calidad	13
9.2.2 Toma de conciencia y formación	13
9.3 Comunicación	14
9.4 Gestión del cambio	14
9.5 Evaluación continua y estudios comparativos	14
Anexo A (informativo) Ejemplos de evaluación	16
Bibliografía	18

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 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, Subcomité SC 3, *Técnicas de apoyo*.

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.