



# Norma Internacional

Redline version  
compara la Quinta edición  
con la Cuarta edición



## ISO 9000

## Gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario

*Quality management — Fundamentals and vocabulary*

# Sample Document

get full document from [standards.iteh.ai](https://standards.iteh.ai)

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 9000:redline:2026(es)

© ISO 2026

## INFORMACIÓN SOBRE ESTA VERSIÓN CON MARCAS DE REVISIÓN

Este documento es una **versión con marcas de revisión**, publicada a título informativo. Su objetivo es ayudar a los usuarios a identificar los cambios introducidos con respecto a la edición anterior de la norma.

Las adiciones se resaltan en verde.



Las eliminaciones se indican con texto tachado en rojo.

En los elementos gráficos, las adiciones se señalan con un recuadro verde y las eliminaciones con una cruz roja.

Los números y títulos de los capítulos que contienen modificaciones se resaltan en amarillo en el índice de contenidos.

**Esta versión con marcas de revisión no es una norma ISO oficial y no sustituye a la edición publicada vigente. Solo la edición actual de la Norma Internacional debe considerarse como el documento oficial.**

*Marcado utilizado en esta versión con marcas de revisión*

<b>Text example 1</b>	texto añadido (resaltado en verde)
<del>Text example 2</del>	texto eliminado (tachado en rojo)
	gráfico añadido (enmarcado en verde)
	gráfico eliminado (cruz roja)
<b>1.x ...</b>	Números y títulos de los capítulos modificados (resaltados en amarillo en el índice)



## DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2026

Todos los derechos reservados. Salvo que se especifique de otra manera o se requiera en el contexto de su implementación, no puede 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 del solicitante.

ISO copyright office  
CP 401 • Ch. de Blandonnet 8  
CH-1214 Vernier, Geneva  
Phone: +41 22 749 01 11  
Email: [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Website: [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publicado en Suiza

Versión en español publicada en ISO custom-meta generation-date #year

### Traducción oficial

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

# Índice

Página

Prólogo	v
<b>Prólogo de la versión en español</b>	<b>vii</b>
<b>Introducción</b>	<b>viii</b>
<b>1 Objeto y campo de aplicación</b>	<b>1</b>
<b>2 <del>Conceptos fundamentales y principios de la gestión de la calidad</del></b>	<b>1</b>
<del>2.1 Generalidades</del>	<del>1</del>
<del>2.2 <b>Conceptos fundamentales</b></del>	<del>2</del>
<del>2.2.1 Calidad</del>	<del>2</del>
<del>2.2.2 Sistema de gestión de la calidad</del>	<del>2</del>
<del>2.2.3 Contexto de una organización</del>	<del>2</del>
<del>2.2.4 Partes interesadas</del>	<del>2</del>
<del>2.2.5 Apoyo</del>	<del>2</del>
<del>2.3 Principios de la gestión de la calidad</del>	<del>3</del>
<del>2.3.1 Enfoque al cliente</del>	<del>3</del>
<del>2.3.2 Liderazgo</del>	<del>4</del>
<del>2.3.3 Compromiso de las personas</del>	<del>5</del>
<del>2.3.4 Enfoque a procesos</del>	<del>6</del>
<del>2.3.5 Mejora</del>	<del>7</del>
<del>2.3.6 Toma de decisiones basada en la evidencia</del>	<del>7</del>
<del>2.3.7 Gestión de las relaciones</del>	<del>8</del>
<del>2.4 Desarrollo del SGC utilizando los conceptos y los principios fundamentales</del>	<del>9</del>
<del>2.4.1 Modelo del SGC</del>	<del>9</del>
<del>2.4.2 Desarrollo de un SGC</del>	<del>9</del>
<del>2.4.3 Normas de SGC, otros sistemas de gestión y modelos de excelencia</del>	<del>10</del>
<b>2 Referencias normativas</b>	<b>2</b>
<b>3 Términos y definiciones</b>	<b>11</b>
<del>3.1 Términos relativos a la persona o personas</del>	<del>11</del>
<del>3.2 3.1</del>	
Términos relativos a la organización	12
<del>3.3 3.2</del>	
Términos relativos a la <del>actividad</del> gestión	15
<del>3.4 3.3</del>	
Términos relativos al proceso	18
<del>3.5 3.4</del>	
Términos relativos al sistema	21
<del>3.6 3.5</del>	
Términos relativos a los requisitos	23
3.6 Términos relativos a las acciones	27
3.7 Términos relativos al resultado	28
3.8 Términos relativos a los datos, la información y <del>la documentación</del> los documentos	33
3.9 Términos relativos al cliente	36
3.10 Términos relativos a las características	39
3.11 Términos relativos a las determinaciones	41
<del>3.12 Términos relativos a las acciones</del>	<del>44</del>
<del>3.13 3.12</del>	
Términos relativos a la auditoría	45
<b>4 Fundamentos de la gestión de la calidad</b>	<b>49</b>
4.1 Generalidades	49
4.2 Principios de la gestión de la calidad	49
4.2.1 Generalidades	49
4.2.2 Enfoque al cliente	50
4.2.3 Liderazgo	51
4.2.4 Compromiso de las personas	51

## ISO 9000:redline:2026(es)

4.2.5	Enfoque a procesos	52
4.2.6	Mejora	53
4.2.7	Toma de decisiones basada en la evidencia	54
4.2.8	Gestión de las relaciones	55
4.3	Conceptos fundamentales de la gestión de la calidad	55
4.3.1	Calidad	55
4.3.2	Gestión de la calidad	56
4.3.3	Sistema de gestión de la calidad (SGC)	56
4.3.4	Aseguramiento de la calidad	56
4.3.5	Control de la calidad	57
4.3.6	Planificación de la calidad	57
4.3.7	Gestión por procesos	57
4.3.8	Pensamiento basado en riesgos	58
4.3.9	Cultura de la calidad en la organización	58
4.3.10	Mejora continua	58
4.4	Conceptos adicionales pertinentes para la gestión de la calidad	58
4.4.1	Contexto de una organización	58
4.4.2	Partes interesadas	59
4.4.3	Sistema de gestión integrado	59
4.4.4	Economía circular	59
4.4.5	Tecnologías emergentes	60
4.4.6	Innovación	60
4.4.7	Gestión del cambio	60
4.4.8	Experiencia del cliente	61
4.4.9	Gestión del conocimiento	61
4.4.10	Gestión de la información	61
4.4.11	Aspectos relacionados con las personas	62
4.4.12	Continuidad del negocio	62
4.5	Desarrollo de un SGC utilizando los conceptos y los principios fundamentales	63
4.5.1	Atributos de un SGC	63
4.5.2	Desarrollo de un SGC	63
4.5.3	Normas sobre SGC, otras normas sobre sistemas de gestión y modelos de excelencia organizacional	64
<b>Anexo A</b> (informativo)	<b>Relaciones de conceptos y su representación gráfica</b>	<b>67</b>
<b>Bibliografía</b>		<b>94</b>
<del>Índice alfabético de términos</del>		<del>95</del>
<b>Índice</b>		<b>101</b>

## Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de ~~preparación~~elaboración de las ~~normas internacionales normalmente se realiza a~~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, ~~públicas y privadas, en coordinación~~gubernamentales y no gubernamentales, vinculadas con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en ~~todas las materias~~todos los temas de normalización electrotécnica.

En la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar ~~esta norma y 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. ~~Esta norma se redactó de acuerdo a~~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~~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 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).~~

ISO llama la atención sobre la posibilidad de que la implementación de este documento pueda conllevar el uso de una o varias patentes. ISO no se posiciona respecto a la evidencia, validez o aplicabilidad de los derechos de patente reivindicados. A la fecha de publicación de este documento, ISO no había recibido notificación de que una o varias patentes pudieran ser necesarias para su implementación. No obstante, se advierte a los usuarios que esta puede no ser la información más reciente, la cual puede obtenerse de la base de datos de patentes disponible en [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents). ISO no será responsable de la identificación de parte o la totalidad de dichos derechos de patente.

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

Para ~~obtener una explicación sobre~~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 ~~la siguiente dirección:~~  
<http://www.iso.org/iso/foreword.htm>www.iso.org/iso/foreword.html.

~~El comité responsable de esta norma es el~~Este documento ha sido elaborado por el Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, Subcomité SC 1, *Conceptos y terminología*, en colaboración con el Comité Técnico del Comité Europeo de Normalización (CEN), conforme al acuerdo de cooperación técnica entre ISO y CEN (Acuerdo de Viena).

Esta ~~cuarta~~quinta edición anula y sustituye a la ~~tercera~~cuarta edición (~~Norma ISO 9000:2005~~2015) que ha sido revisada técnicamente.

Los cambios principales en comparación con la edición previa son los siguientes:

- el título ha cambiado de “Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario” a “Gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario” para representar mejor el contenido ampliado;
- el documento se ha reestructurado trasladando los conceptos fundamentales y los principios de la gestión de la calidad del [Capítulo 2](#) al [Capítulo 4](#) para alinearlos con la estructura de la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC; el [Capítulo 2](#) es ahora Referencias normativas;
- se han añadido nuevos elementos a los fundamentos, dividiéndolos en dos grupos congruentes, “Conceptos fundamentales de la gestión de la calidad” y “Conceptos adicionales pertinentes para la gestión de la calidad”, con el fin de abordar las nuevas tendencias en materia de calidad;

- se han añadido términos y se han modificado definiciones para reflejar los cambios introducidos en los documentos del Comité Técnico ISO/TC 176;
- los diagramas del Anexo A se han reestructurado para ilustrar la relación entre los términos.

~~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.~~ Cualquier comentario o pregunta sobre este documento deberían dirigirse al organismo nacional de normalización del usuario. En [www.iso.org/members.html](http://www.iso.org/members.html) de la calidad se puede encontrar un listado completo de estos organismos.

# Sample Document

get full document from [standards.iteh.ai](https://standards.iteh.ai)

## 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).~~

Este documento ha sido traducido 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 otras partes interesadas, para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la calidad.

Este documento ha sido validado por el ISO/TMBG/*Spanish Translation Management Group* (STMG) conformado por los siguientes países: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, República Dominicana, México, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay.

# Sample Document

get full document from [standards.iteh.ai](https://standards.iteh.ai)

## Introducción

~~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~~ Este documento proporciona los fundamentos de la gestión de la calidad. Proporciona la base y el vocabulario para los documentos de gestión de la calidad y las normas sobre gestión de la calidad. Este documento pretende ayudar al usuario a entender los principios fundamentales, los conceptos y el vocabulario de la gestión de la calidad, para que pueda ser capaz de implementar de manera eficaz y eficiente un sistema de gestión de la calidad (SGC) y obtener valor de los documentos sobre gestión de la calidad y de las normas sobre SGC. Este documento propone un SGC bien definido planificado, basado en un marco de referencia que integra ~~conceptos, principios, procesos y recursos fundamentales establecidos relativos a la calidad para~~ principios y conceptos establecidos pertinentes para la gestión de la calidad, con el fin de ayudar a las organizaciones a ~~hacer realidad sus objetivos. Es aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, complejidad o modelo de negocio~~ lograr sus objetivos. Su objetivo es incrementar la ~~consciencia de toma de conciencia de~~ la organización sobre sus tareas y su compromiso para ~~satisfacer~~ con la satisfacción de las necesidades y ~~las~~ expectativas de sus clientes y ~~sus~~ partes interesadas y ~~lograr~~ alcanzar la satisfacción con sus productos y servicios.

~~Esta Norma Internacional~~ Para obtener el máximo valor del SGC de su organización, el usuario debería, primero, procurar comprender los principios de la gestión de la calidad y su justificación. Los principios de la gestión de la calidad constituyen la base de los documentos de gestión de la calidad. Este documento contiene siete principios de gestión de la calidad ~~que apoyan los conceptos fundamentales descritos en el apartado 2.24.2. En el apartado 2.3. para~~ Para cada principio de gestión de la calidad, se proporciona ~~existe~~ una “declaración” que describe ~~cada~~ el principio, una “base racional justificación” que ~~especifica~~ explica por qué la organización ~~debería tratar este~~ abordaría el principio, “beneficios clave” ~~que se atribuyen a los principios,~~ atribuidos al principio y “acciones posibles” que una organización puede tomar cuando aplica el principio.

A continuación, el usuario debería comprender los conceptos fundamentales del [apartado 4.3](#) y los conceptos adicionales pertinentes para la gestión de la calidad del [apartado 4.4](#), con el fin de comprender cómo se utilizan para desarrollar las normas sobre SGC. Los conceptos fundamentales son aquellos que son esenciales para comprender la gestión de la calidad en general. Los conceptos adicionales pertinentes son aquellos relacionados con la aplicación eficaz de la gestión de la calidad dentro de una organización.

~~Esta Norma Internacional~~ El vocabulario del [Capítulo 3](#) sirve como un lenguaje unificado para los documentos de gestión de la calidad, asegurando que los términos están definidos de forma clara y precisa tal y como se utilizan en los documentos de gestión de la calidad elaborados por el Comité Técnico ISO/TC 176. Este documento contiene los términos y definiciones que se aplican en ~~todas las normas~~ todos los documentos de gestión de la calidad y las normas de ~~sistemas de gestión de la calidad~~ SGC desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176, ~~y otras normas de SGC sectoriales basadas en aquellas normas, en~~ en el momento de su publicación. Este documento no contiene términos y definiciones específicos de un sector para las normas sobre SGC específicas de un sector. Los términos y definiciones están ~~dispuestos en orden conceptual~~ ordenados conceptualmente, con un índice alfabético ~~que se proporciona al final del~~ provisto de las entradas terminológicas al final de este documento. El [Anexo A](#) incluye un conjunto de diagramas ~~de los sistemas de conceptos que forman el ordenamiento de los conceptos~~ conceptuales en los que se basa la agrupación temática de los términos y definiciones del [Capítulo 3](#).

NOTA En ~~el glosario disponible en [http://www.iso.org/iso/03\\_terminology\\_used\\_in\\_iso\\_9000\\_family.pdf](http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf)~~ la Referencia<sup>[19]</sup> se proporcionan ~~directrices sobre varias palabras~~ proporciona orientación sobre algunas palabras adicionales de uso frecuente en las normas ~~de sobre~~ SGC desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176, y que tienen un significado identificado en el diccionario.

# Gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario

## 1 Objeto y campo de aplicación

~~Esta Norma Internacional describe~~ Este documento establece los conceptos y los principios fundamentales de la gestión de la calidad que son universalmente aplicables a:

- las organizaciones que buscan el éxito sostenido por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad (SGC);
- los clientes que buscan la confianza en la capacidad de una organización para proporcionar ~~regularmente~~ consistentemente productos y servicios conformes a sus requisitos;
- las organizaciones que buscan la confianza en su cadena de suministro, en ~~que sus requisitos para los~~ cuanto a que se cumplirán los requisitos de productos y servicios se cumplirán;
- las organizaciones y las partes interesadas que buscan mejorar la comunicación mediante el entendimiento común del vocabulario utilizado en la gestión de la calidad;
- las organizaciones que realizan evaluaciones de la conformidad frente a los requisitos de la Norma ISO 9001;
- los proveedores de formación, evaluación o asesoramiento en gestión de la calidad;
- quienes desarrollan normas relacionadas.

~~Esta Norma Internacional especifica los términos y definiciones~~ Este documento define los términos que se aplican a todas las normas de en todos los documentos y las normas sobre gestión de la calidad y de sistemas de gestión de la calidad, las normas sobre SGC desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176.

Este documento es aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, complejidad o modelo de negocio.

## 2 ~~Conceptos fundamentales y principios de la gestión de la calidad~~

### 2.1 ~~Generalidades~~

~~Los conceptos y los principios de la gestión de la calidad 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.~~

~~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).~~

~~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 Conceptos fundamentales~~

### ~~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.~~

### ~~2.2.5 Apoyo~~

#### ~~2.2.5.1 Generalidades~~

~~El apoyo de la alta dirección al SGC y al compromiso de las personas permite:~~

- ~~la provisión de los recursos humanos y otros recursos adecuados,~~
- ~~el seguimiento de los procesos y resultados,~~

- ~~la determinación y evaluación de los riesgos y las oportunidades, y~~
- ~~la implementación de acciones apropiadas.~~

~~La adquisición, el despliegue, el mantenimiento, la mejora y la disposición final responsable de los recursos apoyan a la organización en el logro de sus objetivos.~~

#### ~~2.2.5.2 Personas~~

~~Las personas son recursos esenciales para la organización. El desempeño de la organización depende de cómo se comporten las personas dentro del sistema en el que trabajan.~~

~~En una organización, las personas se comprometen y alinean a través del entendimiento común de la política de la calidad y los resultados deseados por la organización.~~

#### ~~2.2.5.3 Competencia~~

~~Un SGC es más efectivo cuando todos los empleados entienden y aplican las habilidades, formación, educación y experiencia necesarias para desempeñar sus roles y responsabilidades. Es responsabilidad de la alta dirección proporcionar las oportunidades a las personas para desarrollar estas competencias necesarias.~~

#### ~~2.2.5.4 Toma de conciencia~~

~~La toma de conciencia se logra cuando las personas entienden sus responsabilidades y cómo sus acciones contribuyen al logro de los objetivos de la organización.~~

#### ~~2.2.5.5 Comunicación~~

~~La comunicación interna planificada y eficaz (es decir, en toda la organización) y la externa (es decir, con las partes interesadas pertinentes) fomenta el compromiso de las personas y aumenta la comprensión de:~~

- ~~el contexto de la organización,~~
- ~~las necesidades y expectativas de los consumidores y otras partes interesadas pertinentes,~~
- ~~el SGC.~~

### ~~2.3 Principios de la gestión de la calidad~~

#### ~~2.3.1 Enfoque al cliente~~

##### ~~2.3.1.1 Declaración~~

~~El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente.~~

##### ~~2.3.1.2 Base racional~~

~~El éxito sostenido se alcanza cuando una organización atrae y conserva la confianza de los clientes y de otras partes interesadas pertinentes. Cada aspecto de la interacción del cliente proporciona una oportunidad de crear más valor para el cliente. Entender las necesidades actuales y futuras de los clientes y de otras partes interesadas contribuye al éxito sostenido de la organización.~~

##### ~~2.3.1.3 Beneficios clave~~

~~Algunos beneficios clave potenciales son:~~

- ~~incremento del valor para el cliente,~~

- ~~incremento de la satisfacción del cliente,~~
- ~~mejora de la fidelización del cliente,~~
- ~~incremento de la repetición del negocio,~~
- ~~incremento de la reputación de la organización,~~
- ~~ampliación de la base de clientes,~~
- ~~incremento de las ganancias y la cuota de mercado.~~

#### ~~2.3.1.4 Acciones posibles~~

~~Las acciones posibles incluyen:~~

- ~~reconocer a los clientes directos e indirectos como aquellos que reciben valor de la organización,~~
- ~~entender las necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes,~~
- ~~relacionar los objetivos de la organización con las necesidades y expectativas del cliente,~~
- ~~comunicar las necesidades y expectativas del cliente a través de la organización,~~
- ~~planificar, diseñar, desarrollar, producir, entregar y dar soporte a los productos y servicios para cumplir las necesidades y expectativas del cliente,~~
- ~~medir y realizar el seguimiento de la satisfacción del cliente y tomar las acciones adecuadas,~~
- ~~determinar y tomar acciones sobre las necesidades y expectativas apropiadas de las partes interesadas pertinentes que puedan afectar a la satisfacción del cliente,~~
- ~~gestionar de manera activa las relaciones con los clientes para lograr el éxito sostenido.~~

#### ~~2.3.2 Liderazgo~~

##### ~~2.3.2.1 Declaración~~

~~Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.~~

##### ~~2.3.2.2 Base racional~~

~~La creación de la unidad de propósito y la dirección y gestión de las personas permiten a una organización alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr sus objetivos.~~

##### ~~2.3.2.3 Beneficios clave~~

~~Algunos beneficios clave potenciales son:~~

- ~~aumento de la eficacia y eficiencia al cumplir los objetivos de la calidad de la organización,~~
- ~~mejora en la coordinación de los procesos de la organización,~~
- ~~mejora en la comunicación entre los niveles y funciones de la organización,~~
- ~~desarrollo y mejora de la capacidad de la organización y de sus personas para entregar los resultados deseados.~~

#### ~~2.3.2.4 Acciones posibles~~

~~Las acciones posibles incluyen:~~

- ~~— comunicar en toda la organización la misión, la visión, la estrategia, las políticas y los procesos de la organización,~~
- ~~— crear y mantener los valores compartidos, la imparcialidad y los modelos éticos para el comportamiento en todos los niveles de la organización,~~
- ~~— establecer una cultura de la confianza y la integridad,~~
- ~~— fomentar un compromiso con la calidad en toda la organización,~~
- ~~— asegurarse de que los líderes en todos los niveles son ejemplos positivos para las personas de la organización,~~
- ~~— proporcionar a las personas los recursos, la formación y la autoridad requerida para actuar con responsabilidad y obligación de rendir cuentas.~~
- ~~— inspirar, fomentar y reconocer la contribución de las personas.~~

#### ~~2.3.3 Compromiso de las personas~~

##### ~~2.3.3.1 Declaración~~

~~Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor.~~

##### ~~2.3.3.2 Base racional~~

~~Para gestionar una organización de manera eficaz y eficiente, es importante respetar e implicar activamente a todas las personas en todos los niveles. El reconocimiento, el empoderamiento y la mejora de la competencia facilitan el compromiso de las personas en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.~~

##### ~~2.3.3.3 Beneficios clave~~

~~Algunos beneficios clave potenciales son:~~

- ~~— mejora de la comprensión de los objetivos de la calidad de la organización por parte de las personas de la organización y aumento de la motivación para lograrlos,~~
- ~~— aumento de la participación activa de las personas en las actividades de mejora,~~
- ~~— aumento en el desarrollo, iniciativa y creatividad de las personas,~~
- ~~— aumento de la satisfacción de las personas,~~
- ~~— aumento de la confianza y colaboración en toda la organización,~~
- ~~— aumento de la atención a los valores compartidos y a la cultura en toda la organización.~~

##### ~~2.3.3.4 Acciones posibles~~

~~Las acciones posibles incluyen:~~

- ~~— comunicarse con las personas para promover la comprensión de la importancia de su contribución individual,~~
- ~~— promover la colaboración en toda la organización,~~
- ~~— facilitar el diálogo abierto y que se compartan los conocimientos y la experiencia,~~

~~iniciativas sin temor,~~

~~reconocer y agradecer la contribución, el aprendizaje y la mejora de las personas,~~

~~posibilitar la autoevaluación del desempeño frente a los objetivos personales,~~

~~realizar encuestas para evaluar la satisfacción de las personas, comunicar los resultados y tomar las acciones adecuadas.~~

## ~~2.3.4 Enfoque a procesos~~

### ~~2.3.4.1 Declaración~~

~~Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.~~

### ~~2.3.4.2 Base racional~~

~~El SGC consta de procesos interrelacionados. Entender cómo este sistema produce los resultados permite a una organización optimizar el sistema y su desempeño.~~

### ~~2.3.4.3 Beneficios clave~~

~~Algunos beneficios clave potenciales son:~~

~~aumento de la capacidad de centrar los esfuerzos en los procesos clave y en las oportunidades de mejora,~~

~~resultados coherentes y previsibles mediante un sistema de procesos alineados,~~

~~optimización del desempeño mediante la gestión eficaz del proceso, el uso eficiente de los recursos y la reducción de las barreras interdisciplinarias,~~

~~posibilidad de que la organización proporcione confianza a las partes interesadas en lo relativo a su coherencia, eficacia y eficiencia.~~

### ~~2.3.4.4 Acciones posibles~~

~~Las acciones posibles incluyen:~~

~~definir los objetivos del sistema y de los procesos necesarios para lograrlos,~~

~~establecer la autoridad, la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas para la gestión de los procesos,~~

~~entender las capacidades de la organización y determinar las restricciones de recursos antes de actuar,~~

~~determinar las interdependencias del proceso y analizar el efecto de las modificaciones a los procesos individuales sobre el sistema como un todo,~~

~~gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema para lograr los objetivos de la calidad de la organización de una manera eficaz y eficiente,~~

~~asegurarse de que la información necesaria está disponible para operar y mejorar los procesos y para realizar el seguimiento, analizar y evaluar el desempeño del sistema global,~~

~~gestionar los riesgos que pueden afectar a las salidas de los procesos y a los resultados globales del SGC.~~

## ~~2.3.5 Mejora~~

### ~~2.3.5.1 Declaración~~

~~Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora.~~

### ~~2.3.5.2 Base racional~~

~~La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y cree nuevas oportunidades.~~

### ~~2.3.5.3 Beneficios clave~~

~~Algunos beneficios clave potenciales son:~~

- ~~— mejora del desempeño del proceso, de las capacidades de la organización y de la satisfacción del cliente,~~
- ~~— mejora del enfoque en la investigación y la determinación de la causa raíz, seguido de la prevención y las acciones correctivas,~~
- ~~— aumento de la capacidad de anticiparse y reaccionar a los riesgos y oportunidades internas y externas,~~
- ~~— mayor atención tanto a la mejora progresiva como a la mejora abrupta,~~
- ~~— mejor uso del aprendizaje para la mejora,~~
- ~~— aumento de la promoción de la innovación.~~

### ~~2.3.5.4 Acciones posibles~~

~~Las acciones posibles incluyen:~~

- ~~— promover el establecimiento de objetivos de mejora en todos los niveles de la organización,~~
- ~~— educar y formar a las personas en todos los niveles sobre cómo aplicar las herramientas básicas y las metodologías para lograr los objetivos de mejora,~~
- ~~— asegurarse de que las personas son competentes para promover y completar los proyectos de mejora exitosamente,~~
- ~~— desarrollar y desplegar procesos para implementar los proyectos de mejora en toda la organización,~~
- ~~— realizar seguimiento, revisar y auditar la planificación, la implementación, la finalización y los resultados de los proyectos de mejora,~~
- ~~— integrar las consideraciones de la mejora en el desarrollo de productos, servicios y procesos nuevos o modificados,~~
- ~~— reconocer y admitir la mejora.~~

## ~~2.3.6 Toma de decisiones basada en la evidencia~~

### ~~2.3.6.1 Declaración~~

~~Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados.~~

### ~~2.3.6.2 Base racional~~

~~La toma de decisiones puede ser un proceso complejo, y siempre implica cierta incertidumbre. Con frecuencia implica múltiples tipos y fuentes de entradas, así como su interpretación, que puede ser subjetiva.~~