



Norma Internacional

ISO 9000

**Gestión de la calidad —
Fundamentos y vocabulario**

Quality management — Fundamentals and vocabulary

**Quinta edición
2026-05**

Sample Document

get full document from 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 9000:2026(es)

© ISO 2026

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai



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
Website: www.iso.org

Publicado en Suiza
Versión en español publicada en 2026

Traducción oficial

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

Índice

Página

Prólogo	v
Prólogo de la versión en español	vi
Introducción	vii
1 Objeto y campo de aplicación	1
2 Referencias normativas	1
3 Términos y definiciones	1
3.1 Términos relativos a la organización.....	1
3.2 Términos relativos a la gestión.....	3
3.3 Términos relativos al proceso.....	6
3.4 Términos relativos al sistema.....	7
3.5 Términos relativos a los requisitos.....	9
3.6 Términos relativos a las acciones.....	11
3.7 Términos relativos al resultado.....	13
3.8 Términos relativos a los datos, la información y los documentos.....	16
3.9 Términos relativos al cliente.....	18
3.10 Términos relativos a las características.....	20
3.11 Términos relativos a las determinaciones.....	21
3.12 Términos relativos a la auditoría.....	23
4 Fundamentos de la gestión de la calidad	26
4.1 Generalidades.....	26
4.2 Principios de la gestión de la calidad.....	26
4.2.1 Generalidades.....	26
4.2.2 Enfoque al cliente.....	26
4.2.3 Liderazgo.....	27
4.2.4 Compromiso de las personas.....	28
4.2.5 Enfoque a procesos.....	29
4.2.6 Mejora.....	29
4.2.7 Toma de decisiones basada en la evidencia.....	30
4.2.8 Gestión de las relaciones.....	31
4.3 Conceptos fundamentales de la gestión de la calidad.....	32
4.3.1 Calidad.....	32
4.3.2 Gestión de la calidad.....	32
4.3.3 Sistema de gestión de la calidad (SGC).....	32
4.3.4 Aseguramiento de la calidad.....	33
4.3.5 Control de la calidad.....	33
4.3.6 Planificación de la calidad.....	33
4.3.7 Gestión por procesos.....	34
4.3.8 Pensamiento basado en riesgos.....	34
4.3.9 Cultura de la calidad en la organización.....	34
4.3.10 Mejora continua.....	35
4.4 Conceptos adicionales pertinentes para la gestión de la calidad.....	35
4.4.1 Contexto de una organización.....	35
4.4.2 Partes interesadas.....	35
4.4.3 Sistema de gestión integrado.....	35
4.4.4 Economía circular.....	36
4.4.5 Tecnologías emergentes.....	36
4.4.6 Innovación.....	37
4.4.7 Gestión del cambio.....	37
4.4.8 Experiencia del cliente.....	37
4.4.9 Gestión del conocimiento.....	38
4.4.10 Gestión de la información.....	38
4.4.11 Aspectos relacionados con las personas.....	38
4.4.12 Continuidad del negocio.....	39

ISO 9000:2026(es)

4.5	Desarrollo de un SGC utilizando los conceptos y los principios fundamentales	39
4.5.1	Atributos de un SGC.....	39
4.5.2	Desarrollo de un SGC.....	40
4.5.3	Normas sobre SGC, otras normas sobre sistemas de gestión y modelos de excelencia organizacional.....	40
Anexo A (informativo) Relaciones de conceptos y su representación gráfica.....		42
Bibliografía.....		56
Índice.....		57

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

Traducción oficial

© ISO 2026 – Todos los derechos reservados

iv

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).

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. ISO no será responsable de la identificación de parte o la totalidad de dichos derechos de patente.

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 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 quinta edición anula y sustituye a la cuarta edición (ISO 9000:2015) 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.

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

Prólogo de la versión en español

Este documento ha sido traducido por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Force* (STTF) del Comité Técnico ISO/TC 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

Introducción

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 planificado, basado en un marco de referencia que integra principios y conceptos establecidos pertinentes para la gestión de la calidad, con el fin de ayudar a las organizaciones a lograr sus objetivos. Su objetivo es incrementar la toma de conciencia de la organización sobre sus tareas y su compromiso con la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas y alcanzar la satisfacción con sus productos y servicios.

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 en el [apartado 4.2](#). Para cada principio de gestión de la calidad, existe una “declaración” que describe el principio, una “justificación” que explica por qué la organización abordaría el principio, “beneficios clave” 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.

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 todos los documentos de gestión de la calidad y las normas de SGC desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176 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 ordenados conceptualmente, con un índice alfabético provisto de las entradas terminológicas al final de este documento. El [Anexo A](#) incluye un conjunto de diagramas conceptuales en los que se basa la agrupación temática de los términos y definiciones del [Capítulo 3](#).

NOTA En la Referencia^[19] se proporciona orientación sobre algunas palabras adicionales de uso frecuente en las normas sobre SGC desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176, y que tienen un significado identificado en el diccionario.

Sample Document

get full document from standards.iteh.ai

Gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario

1 Objeto y campo de aplicación

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 consistentemente productos y servicios conformes a sus requisitos;
- las organizaciones que buscan la confianza en su cadena de suministro, en cuanto a que se cumplirán los requisitos de productos y servicios;
- 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.

Este documento define los términos que se aplican en todos los documentos y las normas sobre gestión de la calidad y 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 Referencias normativas

No hay referencias normativas en este documento.

3 Términos y definiciones

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

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

3.1 Términos relativos a la organización

3.1.1 organización

persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus *objetivos* (3.7.11)

Nota 1 a la entrada: El concepto de organización incluye, entre otros, un trabajador independiente, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, organización benéfica o institución, o una parte o combinación de estas, ya estén constituidas o no, públicas o privadas.

Nota 2 a la entrada: Si la organización es parte de una entidad más grande, el término "organización" se refiere únicamente a la parte de la entidad más grande que está dentro del alcance del *sistema de gestión de la calidad* (3.4.9).

3.1.2

contexto de la organización

combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la *organización* (3.1.1) para la especificación y logro de sus *objetivos* (3.7.11)

Nota 1 a la entrada: Los objetivos de la organización pueden estar relacionados con sus *productos* (3.7.9) y *servicios* (3.7.10), inversiones y comportamiento hacia sus *partes interesadas* (3.1.4).

Nota 2 a la entrada: El concepto "contexto de la organización" se aplica por igual tanto a organizaciones sin fines de lucro o de servicio público como a aquellas que buscan ganancias.

Nota 3 a la entrada: entender la *infraestructura* (3.4.3) puede ayudar a definir el contexto de la organización.

3.1.3

alta dirección

persona o grupo de personas que dirige y controla una *organización* (3.1.1) al más alto nivel

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

Nota 2 a la entrada: Si el alcance del *sistema de gestión* (3.4.2) comprende solo una parte de una organización entonces la alta dirección se refiere a quienes dirigen y controlan esa parte de la organización.

3.1.4

parte interesada

persona u *organización* (3.1.1) que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o *actividad* (3.2.12)

EJEMPLO *Cientes* (3.9.1), propietarios, personas de una organización, *proveedores* (3.1.9), entidades financieras, autoridades reglamentarias, sindicatos, socios o la sociedad en general que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.

Nota a la versión en español: Los términos en inglés "*interested party*" y "*stakeholder*" tienen una traducción única al español como "parte interesada".

3.1.5

participación activa

tomar parte en una *actividad* (3.2.12), evento o situación

3.1.6

compromiso

participación activa (3.1.5) en, y contribución a, las *actividades* (3.2.12) para lograr *objetivos* (3.7.11) compartidos

3.1.7

innovación

objeto (3.5.3) nuevo o modificado que realiza o redistribuye valor

Nota 1 a la entrada: Las *actividades* (3.2.12) que resultan en innovación generalmente se gestionan.

Nota 2 a la entrada: La innovación es generalmente significativa en su efecto.

3.1.8

asociación

organización (3.1.1) formada por organizaciones o personas miembro

3.1.9

proveedor

organización (3.1.1) que proporciona un *producto* (3.7.9) o un *servicio* (3.7.10)

EJEMPLO Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto o un servicio.

Nota 1 a la entrada: Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

Nota 2 a la entrada: En una situación contractual, un proveedor puede denominarse a veces "contratista".

3.1.10

proveedor externo

proveedor (3.1.9) que no es parte de la *organización* (3.1.1)

EJEMPLO Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un *producto* (3.7.9), o un *servicio* (3.7.10).

3.1.11

proveedor de PRC

proveedor de un proceso de resolución de conflictos

persona u *organización* (3.1.1) que provee y opera un *proceso* (3.3.1) de resolución de *conflictos* (3.9.4) externo

Nota 1 a la entrada: Generalmente, un proveedor de PRC es una entidad legal, distinta de la organización o de la persona como individuo y del *reclamante* (3.9.6). De esta manera, se enfatizan los atributos de independencia y equidad. En algunas situaciones, se establece dentro de la *organización* una unidad separada para tratar las *quejas* (3.9.3) sin resolver.

Nota 2 a la entrada: El proveedor de PRC contrata con las partes para proporcionar la resolución de conflictos, y es responsable del *desempeño* (3.7.3). El proveedor de PRC proporciona *responsables de la resolución de conflictos* (3.9.5). El proveedor de PRC también utiliza personal de apoyo, personal de dirección y otro personal directivo para suministrar recursos financieros, soporte administrativo, asistencia en la elaboración de programaciones, formación, salas de reuniones, supervisión y funciones similares.

Nota 3 a la entrada: Los proveedores de PRC pueden adoptar muchas formas incluyendo entidades sin fines de lucro, entidades con fines de lucro y entidades públicas. Además, una *asociación* (3.1.8) también puede ser un proveedor de PRC.

3.1.12

mejora continua

actividad (3.2.12) recurrente para mejorar el *desempeño* (3.7.3)

3.1.13

consultor del sistema de gestión de la calidad

persona que ayuda a la *organización* (3.1.1) en la *realización de un sistema de gestión de la calidad* (3.3.6) dando asesoramiento o *información* (3.8.4)

Nota 1 a la entrada: El consultor también puede ayudar en la realización de parte del *sistema de gestión de la calidad* (3.4.9).

Nota 2 a la entrada: La Norma ISO 10019 proporciona orientación sobre cómo distinguir un consultor de sistema de gestión de la calidad competente de uno que no lo es.

3.2 Términos relativos a la gestión

3.2.1

gestión

actividades (3.2.12) coordinadas para dirigir y controlar una *organización* (3.1.1)

Nota 1 a la entrada: La gestión puede incluir el establecimiento de *políticas* (3.4.5), *objetivos* (3.7.11) y *procesos* (3.3.1) para lograr estos objetivos.

Nota 2 a la entrada: La palabra "gestión" a veces se refiere a personas, es decir, una persona o grupo de personas con autoridad y responsabilidad para dirigir y controlar una organización. Cuando se usa "gestión" en este sentido, siempre debería usarse con algún tipo de calificativo para evitar confusiones con el concepto de "gestión" como un conjunto de actividades definidas anteriormente. Por ejemplo, "la gestión debe..." está obsoleto, mientras que "la *alta dirección* (3.1.3) debe..." es aceptable. De lo contrario, se deberían adoptar diferentes palabras para transmitir el concepto cuando se relaciona con personas (por ejemplo, gerencial o gerentes).

3.2.2

gestión de la calidad

gestión (3.2.1) con respecto a la *calidad* (3.5.2)

Nota 1 a la entrada: La gestión de la calidad puede incluir el establecimiento de *políticas de la calidad* (3.4.6), *objetivos de la calidad* (3.7.12) y *procesos* (3.3.1) para lograr estos objetivos de la calidad a través de la *planificación de la calidad* (3.2.6), el *aseguramiento de la calidad* (3.2.7), el *control de la calidad* (3.2.8) y la *mejora de la calidad* (3.2.9).

3.2.3

mejora

actividad (3.2.12) para mejorar el *desempeño* (3.7.3)

Nota 1 a la entrada: La actividad puede ser recurrente o puntual.

3.2.4

buena práctica

método que se ha probado que funciona bien y produce buenos *resultados* (3.7.1), y que por tanto se recomienda adoptar como modelo

Nota 1 a la entrada: Un método descrito como buena práctica generalmente ha sido probado a lo largo del tiempo y validado mediante ensayos repetidos antes de ser aceptado como digno de adoptarse de manera extendida.

Nota 2 a la entrada: En algunas circunstancias, las "buenas prácticas" se denominan "mejores prácticas".

3.2.5

estudios comparativos (*benchmarking*)

evaluación o análisis comparativos de prácticas similares con el objetivo de mejorar el *desempeño* (3.7.3)

Nota 1 a la entrada: Los estudios comparativos se pueden aplicar a *políticas* (3.4.5), *estrategias* (3.4.12) y *objetivos* (3.7.11), *procesos* (3.3.1) y su funcionamiento, *productos* (3.7.9), *servicios* (3.7.10) y las estructuras de la *organización* (3.1.1).

3.2.6

planificación de la calidad

parte de la *gestión de la calidad* (3.2.2) enfocada a establecer los *objetivos de la calidad* (3.7.12) y a especificar los *procesos* (3.3.1) necesarios para proporcionar *productos* (3.7.9) y *servicios* (3.7.10), así como los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad

Nota 1 a la entrada: El establecimiento de *planes de la calidad* (3.8.10) puede ser parte de la planificación de la calidad.

3.2.7

aseguramiento de la calidad

parte de la *gestión de la calidad* (3.2.2) enfocada a proporcionar confianza en que se cumplirán los *requisitos de la calidad* (3.5.6)

3.2.8

control de la calidad

parte de la *gestión de la calidad* (3.2.2) enfocada al cumplimiento de los *requisitos de la calidad* (3.5.6)

3.2.9

mejora de la calidad

parte de la *gestión de la calidad* (3.2.2) enfocada a aumentar la capacidad de cumplir con los *requisitos de la calidad* (3.5.6)

Nota 1 a la entrada: Los requisitos de la calidad pueden estar relacionados con cualquier aspecto tal como la *eficacia* (3.7.17), la *eficiencia* (3.7.16) o la *trazabilidad* (3.5.11).

3.2.10

gestión de proyectos

planificación, organización, *seguimiento* (3.11.3), control e informe de todos los aspectos de un *proyecto* (3.2.11) y la motivación de todos los involucrados en éste para lograr los objetivos del proyecto

3.2.11

proyecto

proceso (3.3.1) único que se emprende para lograr un *objetivo* (3.7.11)

Nota 1 a la entrada: Un proyecto consiste, generalmente, en un conjunto de *actividades* (3.2.12) coordinadas y controladas, con fechas de inicio y fin, conforme a *requisitos* (3.5.1) específicos, incluidas las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

Nota 2 a la entrada: Un proyecto individual puede formar parte de una estructura de proyecto más grande y generalmente tiene una fecha definida de inicio y finalización.

Nota 3 a la entrada: En algunos proyectos, los objetivos y el alcance se actualizan y las *características* (3.10.1) del producto o servicio se definen progresivamente a medida que el proyecto avanza.

Nota 4 a la entrada: La *salida* (3.7.8) de un proyecto puede ser una o varias unidades de un *producto* (3.7.9) o *servicio* (3.7.10).

Nota 5 a la entrada: La organización del proyecto es normalmente temporal y se establece por el tiempo de vida del proyecto.

Nota 6 a la entrada: La complejidad de las interacciones entre las actividades del proyecto no está necesariamente relacionada con el tamaño del proyecto.

3.2.12

actividad

<proyectos> parte del trabajo identificada que se requiere ejecutar para completar un *proyecto* (3.2.11)

Nota 1 a la entrada: La actividad en un proyecto generalmente puede ser reconocida como la entidad más pequeña identificada.

3.2.13

organización del proyecto

<proyectos> estructura temporal que incluye los roles, las responsabilidades y los niveles de autoridad del *proyecto* (3.2.11), y los límites que necesitan definirse y comunicarse a todas las *partes interesadas* (3.1.4) del proyecto

3.2.14

plan de gestión de proyecto

documento (3.8.7) que especifica lo que se necesita para lograr los *objetivos* (3.7.11) del *proyecto* (3.2.11)

Nota 1 a la entrada: Un plan de gestión del proyecto debería incluir o referirse al *plan de la calidad* (3.8.10) del proyecto.

Nota 2 a la entrada: El plan de gestión del proyecto también incluye o hace referencia a otros planes tales como los relativos a las estructuras organizacionales, los recursos, el cronograma, el presupuesto, la gestión del riesgo, la gestión ambiental, la gestión de la seguridad y la salud y la gestión de la seguridad física, según sea apropiado.

3.2.15

evaluación del progreso

<proyectos> evaluación del progreso realizada sobre el logro de los *objetivos* (3.7.11) del *proyecto* (3.2.11)

Nota 1 a la entrada: Esta evaluación debería llevarse a cabo en los momentos apropiados del *ciclo de vida del proyecto* (3.2.16), a lo largo de los *procesos* (3.3.1) del proyecto, basada en criterios para los procesos del proyecto y para los *productos* (3.7.9) o *servicios* (3.7.10).

Nota 2 a la entrada: Los *resultados* (3.7.1) de las evaluaciones del progreso pueden conducir a la revisión del *plan de gestión del proyecto* (3.2.14).

3.2.16

ciclo de vida del proyecto

<proyectos> conjunto definido de fases desde el inicio hasta el fin de un *proyecto* (3.2.11)

3.2.17

fase del proyecto

<proyectos> división de un *ciclo de vida del proyecto* (3.2.16) en conjuntos manejables de *actividades* (3.2.12), tales como concepción, desarrollo, realización y finalización

3.3 Términos relativos al proceso

3.3.1

proceso

conjunto de *actividades* (3.2.12) interrelacionadas o que interactúan que utilizan o transforman entradas para proporcionar un *resultado* (3.7.1)

Nota 1 a la entrada: Que el resultado de un proceso se denomine una *salida* (3.7.8), un *producto* (3.7.9) o un *servicio* (3.7.10) depende del contexto de la referencia.

Nota 2 a la entrada: Las entradas de un proceso son generalmente las salidas de otros procesos y las salidas de un proceso son generalmente las entradas de otros procesos.

Nota 3 a la entrada: Dos o más procesos en serie que se interrelacionan e interactúan pueden también considerarse como un "proceso".

Nota 4 a la entrada: Los procesos en una *organización* (3.1.1) generalmente se planifican y se realizan bajo condiciones controladas para agregar valor y asegurar que se pueden lograr los resultados previstos.

Nota 5 a la entrada: Un proceso en el cual la *conformidad* (3.5.9) de la salida resultante no pueda validarse de manera fácil o económica, con frecuencia se le denomina "proceso especial".

3.3.2

procedimiento

forma especificada de llevar a cabo una *actividad* (3.2.12) o un *proceso* (3.3.1)

Nota 1 a la entrada: Los procedimientos pueden estar documentados o no.

3.3.3

dueño del proceso

<cultura de la calidad> persona (o equipo) responsable de definir y mantener un *proceso* (3.3.1)

Nota 1 a la entrada: A nivel organizacional, el dueño del proceso es la persona (o equipo) responsable de la descripción de un proceso estándar; a nivel de proyecto, el dueño del proceso es la persona (o equipo) responsable de la descripción del proceso definido. Por lo tanto, un proceso puede tener múltiples dueños en diferentes niveles de responsabilidad.

3.3.4

enfoque a procesos

<beneficios financieros y económicos> enfoque sistemático para la *gestión* (3.2.1) en el que una *organización* (3.1.1) identifica, realiza el seguimiento y gestiona sus *procesos* (3.3.1) internos y sus interacciones

3.3.5

flujo de trabajo

<documentación> series de *actividades* (3.2.12) necesarias para completar una tarea

Nota 1 a la entrada: Un flujo de trabajo que se realiza parcialmente sin interferencia manual puede denominarse "flujo de trabajo semiautomatizado". Un flujo de trabajo que se realiza completamente sin interferencia manual puede denominarse "flujo de trabajo automatizado".

Nota 2 a la entrada: Los flujos de trabajo pueden estar documentados.

3.3.6

realización del sistema de gestión de la calidad

proceso (3.3.1) de establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de un *sistema de gestión de la calidad* (3.4.9)

3.3.7

matriz de cambio

<gestión del cambio organizacional> matriz bidimensional que muestra la relación entre las etapas de realización del *producto* (3.7.9) o *servicio* (3.7.10) y las etapas de cambio organizacional.

Nota 1 a la entrada: Las etapas de realización del producto o servicio se presentan en el eje x y las etapas de cambio organizacional en el eje y.

3.3.8

modelo de agregación

<gestión del cambio organizacional> vista combinada del estado actual del cambio organizacional

Nota 1 a la entrada: La vista combinada presenta las posiciones de las *partes interesadas* (3.1.4) en la *matriz de cambio* (3.3.7).

3.3.9

intervención

<gestión del cambio organizacional> *proceso* (3.3.1) a través del cual se cambia el comportamiento de una *organización* (3.1.1)

3.3.10

desarrollo de las personas

<formación> motivación de los empleados para adquirir *competencia* (3.10.6) nueva o avanzada, creando oportunidades de aprendizaje y formación con circunstancias para desplegar los resultados que se han adquirido

3.3.11

diseño y desarrollo

conjunto de *procesos* (3.3.1) que transforma los *requisitos* (3.5.1) para un *objeto* (3.5.3) en requisitos más detallados para ese objeto

Nota 1 a la entrada: Los requisitos que forman la entrada para el diseño y desarrollo son con frecuencia el *resultado* (3.7.1) de la investigación y pueden expresarse de un modo más amplio, en un sentido más general que el de los requisitos que forman la *salida* (3.7.8) del diseño y desarrollo. Los requisitos se definen generalmente en términos de *características* (3.10.1). En un *proyecto* (3.2.11) puede haber varias etapas de diseño y desarrollo.

Nota 2 a la entrada: Las palabras "diseño" y "desarrollo" y el término "diseño y desarrollo" se utilizan a veces como sinónimos y, otras veces, para definir diferentes etapas del diseño y desarrollo global.

Nota 3 a la entrada: Puede aplicarse un calificativo para indicar la naturaleza de lo que se está diseñando y desarrollando (por ejemplo, diseño y desarrollo de un *producto* (3.7.9), diseño y desarrollo de un *servicio* (3.7.10), diseño y desarrollo de un proceso).

3.3.12

contratar externamente

establecer un acuerdo mediante el cual una *organización* (3.1.1) externa realiza parte de una función o *proceso* (3.3.1) de una organización

Nota 1 a la entrada: Una organización externa está fuera del alcance del *sistema de gestión* (3.4.2), aunque la función o proceso contratado externamente forme parte del alcance.

3.3.13

contrato

acuerdo vinculante

3.4 Términos relativos al sistema

3.4.1

sistema

conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan