

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Segunda edición
2021-04

**Sistemas de gestión de la calidad —
Gestión de una organización para
resultados de calidad — Orientación
para obtener beneficios financieros y
económicos**

*Quality management systems — Managing an organization for
quality results — Guidance for realizing financial and economic
benefits*

*Systèmes de management de la qualité — Gestion d'un organisme
pour des résultats qualité — Recommandations pour réaliser des
bénéfices économiques et financiers*

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF)*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.



Número de referencia
ISO 10014:2021 (traducción oficial)



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2021

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, o requerido en el contexto de su implementación, 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, Ginebra, Suiza
Phone: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
Email: copyright@iso.org
Website: www.iso.org

Publicada en Suiza

Versión española publicada en 2021

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

© ISO 2021 – Todos los derechos reservados

This is a preview of "ISO 10014:2021[S]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

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 Enfoque estructurado de arriba hacia abajo para obtener beneficios financieros y económicos	3
4.1 Visión general	3
4.2 Enfoque estructurado de arriba hacia abajo	4
4.2.1 Generalidades	4
4.2.2 Etapa 1 — Análisis de los resultados	4
4.2.3 Etapa 2 — Análisis de los procesos	6
4.2.4 Revisar y aprobar los resultados de la acción tomada	7
Anexo A (informativo) Beneficios financieros y económicos, métricas relacionadas y vínculo con los principios de gestión de la calidad	8
Anexo B (informativo) Ejemplos de un enfoque estructurado para la mejora del desempeño del negocio	11
Anexo C (informativo) Herramienta de autoevaluación	17
Anexo D (informativo) Aplicación de los requisitos del sistema de gestión de la calidad	19
Bibliografía	20

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, *Tecnologías de apoyo*.

Esta segunda edición anula y sustituye a la primera edición (ISO 10014:2006), que ha sido revisada técnicamente. También incorpora el Corrigendum Técnico ISO 10014:2006/Cor 1:2007.

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

- incorpora los cambios en los principios, fundamentos y conceptos de gestión de la calidad de la Norma ISO 9001:2015;
- se ha alineado con la Norma ISO 9001:2015 y complementa la Norma ISO 9004:2018;
- el contenido del documento se ha simplificado, sobre todo en lo que respecta a la terminología y la estructura, para que sea más fácil de entender y aplicar por las partes interesadas, principalmente la alta dirección.

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.

This is a preview of "ISO 10014:2021[S]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

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 representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Estados Unidos de América, México, Panamá, 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).

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.

Introducción

Este documento está destinado a utilizarse por la alta dirección. Proporciona directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos aplicando un enfoque estructurado de arriba hacia abajo. Éste puede utilizarse también para apoyar otros tipos de sistemas de gestión, como el ambiental o el de seguridad y salud en el trabajo. El enfoque estructurado realiza seguimiento y gestiona las métricas clave de la gestión del negocio y de la calidad. Utilizando las métricas validadas, como indicadores de desempeño del negocio, se toman acciones de mejora aplicando los principios de gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000:2015 y el sistema de gestión de la calidad de la Norma ISO 9001:2015. Las directrices de este documento pueden aplicarse a una organización antes o después de implementar la Norma ISO 9001:2015.

Los principios de la gestión de la calidad son:

- a) enfoque al cliente,
- b) liderazgo,
- c) compromiso de las personas,
- d) enfoque basado en procesos,
- e) mejora,
- f) toma de decisiones basada en evidencias,
- g) gestión de las relaciones.

La aplicación de estos principios en toda la organización es una decisión estratégica de la alta dirección.

Los beneficios financieros se obtienen dentro de la organización mediante la implementación y utilización de prácticas rentables del sistema de gestión basadas en los siete principios de gestión de la calidad. Las mejoras organizacionales y financieras resultantes se expresan en forma monetaria.

Los beneficios económicos se alcanzan mediante:

- la aplicación de los siete principios de la gestión de la calidad, los cuales establecen y permiten un vínculo entre la gestión efectiva y la obtención de beneficios financieros, económicos y metas organizacionales (véase el [Anexo A](#));
- el uso de un ciclo estructurado de mejora continua Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA), el cual identifica planes de acción basados en los datos y en la información que resultan de la implementación del enfoque basado en procesos;
- la adopción de los principios de gestión de la calidad en la práctica operativa diaria, a través de:
 - la gestión efectiva de los recursos;
 - la implementación y el seguimiento de los procesos del sistema de gestión para mejorar la eficacia y la eficiencia globales de la organización.

Los beneficios financieros, económicos y organizacionales resultantes de la aplicación de los principios incluyen, pero no se limitan a:

- los ingresos netos mejorados;
- el desempeño presupuestario mejorado;
- los costos reducidos;
- los riesgos del negocio reducidos;
- el flujo de caja mejorado;

This is a preview of "ISO 10014:2021[S]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

- el retorno sobre la inversión mejorado;
- las ganancias retenidas mejoradas;
- la competitividad aumentada (cuota de mercado);
- la retención y la fidelización del cliente mejoradas;
- el uso optimizado de los recursos disponibles;
- el mayor compromiso del empleado;
- el capital intelectual mejorado;
- los procesos optimizados, efectivos y eficientes;
- el desempeño de la cadena de suministro mejorado;
- la reducción de los resultados impredecibles del negocio.