

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Segunda edición
2020-04

**Gestión de la calidad — Orientación
para el compromiso de las personas**

Quality management — Guidance for people engagement

*Management de la qualité — Recommandations pour l'engagement
du personnel*

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 10018:2020 (traducción oficial)



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2020

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 2020

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

© ISO 2020 – Todos los derechos reservados

This is a preview of "ISO 10018:2020[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 Contexto de la organización y cultura de la calidad	1
4.1 Consideraciones	1
4.2 Vínculo con la Norma ISO 9001 y otras normas y sistemas de gestión de la calidad	2
4.3 Pasos potenciales de acción	2
4.4 Beneficios potenciales	2
5 Liderazgo	2
5.1 Consideraciones	2
5.2 Vínculo con la Norma ISO 9001 y otras normas y sistemas de gestión de la calidad	3
5.3 Pasos posibles de acción	3
5.4 Beneficios potenciales	4
6 Planificación y estrategia	4
6.1 Consideraciones	4
6.2 Vínculo con la Norma ISO 9001 y otras normas y sistemas de gestión de la calidad	5
6.3 Pasos potenciales de acción	5
6.4 Beneficios potenciales	6
7 Conocimiento y toma de conciencia	6
7.1 Consideraciones	6
7.2 Vínculo con la Norma ISO 9001 y otras normas y sistemas de gestión de la calidad	6
7.3 Pasos posibles de acción	7
7.4 Beneficios potenciales	7
8 Competencia	7
8.1 Consideraciones	7
8.2 Vínculo con la Norma ISO 9001 y otras normas y sistemas de gestión de la calidad	8
8.3 Pasos de acción posibles	8
8.4 Beneficios potenciales	8
9 Mejora	9
9.1 Consideraciones	9
9.2 Vínculo con la Norma ISO 9001 y otras normas y sistemas de gestión de la calidad	9
9.3 Pasos posibles de acción	9
9.4 Beneficios potenciales	9
Bibliografía	10

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*, en colaboración con el Comité Técnico ISO/TC 260, *Gestión de recursos humanos*.

Esta segunda edición anula y sustituye a la primera edición (ISO 10018:2012) que ha sido revisada técnicamente. Los cambios principales en comparación con la edición previa son los siguientes:

- de acuerdo con los principios de gestión de la calidad de ISO revisados, “participación activa de las personas” se ha cambiado por “compromiso de las personas”;
- los capítulos diferentes han sido alineados con los de la Norma ISO 9001:2015;
- se ha dedicado una sección más pequeña a la competencia dado que la mayoría de ese texto ha sido transferida a la Norma ISO 10015:2019 revisada.

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 10018:2020[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, 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).

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

Si bien el término “calidad” se define en la Norma ISO 9000:2015, pueden encontrarse muchas definiciones del término. La mayoría de ellas coinciden en que se basa en hacer que las organizaciones desempeñen para sus partes interesadas: desde mejorar los productos, los servicios, los sistemas y los procesos, a asegurarse de toda la organización es adecuada y eficaz y de que se adapta a su propósito, y no permanece simplemente de esa manera, sino que sigue mejorando.

La calidad se alcanza de muchas maneras, desde enfoques informales a niveles sistemáticos, de empresas que operan bajo la certificación de la Norma ISO 9001:2015 y otras normas. Un reto común es la dificultad a la hora de animar a las personas a comprometerse con esos acuerdos en el contexto de sus culturas, sus valores tradicionales del trabajo, sus percepciones y sus prácticas.

En un contexto más general, el compromiso de las personas es el compromiso emocional que las personas tienen hacia la organización y sus metas. Este compromiso emocional significa que las personas comprometidas en realidad se preocupan por su trabajo y su organización. No trabajan sólo por un cheque de pago, o sólo por su siguiente ascenso, sino que trabajan hacia las metas de la organización. Cuando consideramos el compromiso con la calidad esto es una extensión de este compromiso emocional.

En la contratación de personas, una organización debería considerar tanto la alineación con sus valores como las habilidades.

Las dificultades prácticas para lograr el compromiso incluyen los siguientes ejemplos:

- la calidad tiene una reputación de estar relacionada con el cumplimiento más que con el alcance colectivo de la excelencia;
- la calidad se ve como una disciplina técnica y no “el mejor modo de que se hagan las cosas” de pertinencia para todos;
- el lenguaje y las herramientas pueden utilizarse para que la calidad parezca inaccesible para aquellos sin formación formal;
- los profesionales de la calidad a menudo carecen de las “habilidades blandas” necesarias para cambiar el paradigma.

Este documento proporciona orientación sobre cómo pueden hacerse cambios importantes a nivel del compromiso de las personas con la calidad dentro de organizaciones de todos los tipos y tamaños para el beneficio de todas las partes interesadas.

Los siguientes conceptos se tratan a lo largo de los [Capítulos 4](#) al 9 de esta norma:

- a) las consideraciones;
- b) el vínculo con la Norma ISO 9001 y con otras normas y sistemas de gestión de la calidad;
- c) los pasos de acción potenciales;
- d) los beneficios potenciales.

Aunque se pretende que este documento trate estos conceptos en relación con las normas de gestión de la calidad, pueden aplicarse a otros sistemas de gestión, normas y disciplinas.