

This is a preview of "ISO 9000:2015[S]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Cuarta edición
2015-09-15

**Sistemas de gestión de la calidad —
Fundamentos y vocabulario**

Quality management systems — Fundamentals and vocabulary

*Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et
vocabulaire*

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 9000:2015 (traducción oficial)

© ISO 2015



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2015, Publicado en Suiza

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
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland
Tel. +41 22 749 01 11
Fax +41 22 749 09 47
copyright@iso.org

www.iso.org

This is a preview of "ISO 9000:2015[S]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

Índice

Página

| | |
|--|-----------|
| Prólogo | iv |
| Introducción | vi |
| 1 Objeto y campo de aplicación | 1 |
| 2 Conceptos fundamentales y principios de la gestión de la calidad | 1 |
| 2.1 Generalidades | 1 |
| 2.2 Conceptos fundamentales | 2 |
| 2.2.1 Calidad | 2 |
| 2.2.2 Sistema de gestión de la calidad | 2 |
| 2.2.3 Contexto de una organización | 2 |
| 2.2.4 Partes interesadas | 2 |
| 2.2.5 Apoyo | 3 |
| 2.3 Principios de la gestión de la calidad | 3 |
| 2.3.1 Enfoque al cliente | 3 |
| 2.3.2 Liderazgo | 4 |
| 2.3.3 Compromiso de las personas | 5 |
| 2.3.4 Enfoque a procesos | 6 |
| 2.3.5 Mejora | 7 |
| 2.3.6 Toma de decisiones basada en la evidencia | 8 |
| 2.3.7 Gestión de las relaciones | 8 |
| 2.4 Desarrollo del SGC utilizando los conceptos y los principios fundamentales | 9 |
| 2.4.1 Modelo del SGC | 9 |
| 2.4.2 Desarrollo de un SGC | 10 |
| 2.4.3 Normas de SGC, otros sistemas de gestión y modelos de excelencia | 10 |
| 3 Términos y definiciones | 11 |
| 3.1 Términos relativos a la persona o personas | 11 |
| 3.2 Términos relativos a la organización | 12 |
| 3.3 Términos relativos a la actividad | 14 |
| 3.4 Términos relativos al proceso | 15 |
| 3.5 Términos relativos al sistema | 17 |
| 3.6 Términos relativos a los requisitos | 19 |
| 3.7 Términos relativos al resultado | 21 |
| 3.8 Términos relativos a los datos, la información y la documentación | 23 |
| 3.9 Términos relativos al cliente | 26 |
| 3.10 Términos relativos a las características | 27 |
| 3.11 Términos relativos a las determinaciones | 28 |
| 3.12 Términos relativos a las acciones | 30 |
| 3.13 Términos relativos a la auditoría | 31 |
| Anexo A (informativo) Relaciones de conceptos y su representación gráfica | 35 |
| Bibliografía | 49 |
| Índice alfabético de términos | 51 |

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza 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 con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

En la parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar esta norma y 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 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 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).

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

Para obtener una explicación sobre el significado de los términos específicos de ISO y expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como información 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>.

El comité responsable de esta norma es el ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, Subcomité SC 1, *Conceptos y terminología*.

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

This is a preview of "ISO 9000:2015[S]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

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).

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 de la calidad.

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 propone un SGC bien definido, basado en un marco de referencia que integra conceptos, principios, procesos y recursos fundamentales establecidos relativos a la calidad para ayudar a las organizaciones a hacer realidad sus objetivos. Es aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, complejidad o modelo de negocio. Su objetivo es incrementar la consciencia de la organización sobre sus tareas y su compromiso para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y sus partes interesadas y lograr la satisfacción con sus productos y servicios.

Esta Norma Internacional contiene siete principios de gestión de la calidad que apoyan los conceptos fundamentales descritos en el [apartado 2.2](#). En el [apartado 2.3](#), para cada principio de gestión de la calidad, se proporciona una “declaración” que describe cada principio, una “base racional” que especifica por qué la organización debería tratar este principio, “beneficios clave” que se atribuyen a los principios, y “acciones posibles” que una organización puede tomar cuando aplica el principio.

Esta Norma Internacional contiene los términos y definiciones que se aplican en todas las normas de gestión de la calidad y las normas de sistemas de gestión de la calidad desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176, y otras normas de SGC sectoriales basadas en aquellas normas, en el momento de su publicación. Los términos y definiciones están dispuestos en orden conceptual, con un índice alfabético que se proporciona al final del documento. El [Anexo A](#) incluye un conjunto de diagramas de los sistemas de conceptos que forman el ordenamiento de los conceptos.

NOTA En el glosario disponible en http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf se proporcionan directrices sobre varias palabras de uso frecuente en las normas de SGC desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176, y que tienen un significado identificado en el diccionario.