

This is a preview of "ISO 9004:2018[S]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Cuarta edición
2018-04

**Gestión de la calidad — Calidad de una
organización — Orientación para
lograr el éxito sostenido**

*Quality management — Quality of an organization — Guidance to
achieve sustained success*

*Management de la qualité — Qualité d'un organisme — Lignes
directrices pour obtenir des performances durables*

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 9004:2018
(traducción oficial)

© ISO 2018



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2018. Publicado en Suiza

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
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401
CH-1214 Vernier, Ginebra, Suiza
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Versión española publicada en 2018

This is a preview of "ISO 9004:2018[S]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

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
4 Calidad de una organización y éxito sostenido	1
4.1 Calidad de una organización	1
4.2 Gestión para el éxito sostenido de una organización.....	2
5 Contexto de una organización	3
5.1 Generalidades.....	3
5.2 Partes interesadas pertinentes	4
5.3 Cuestiones externas e internas	4
6 Identidad de una organización	5
6.1 Generalidades.....	5
6.2 Misión, visión, valores y cultura	5
7 Liderazgo	6
7.1 Generalidades.....	6
7.2 Política y estrategia.....	7
7.3 Objetivos.....	9
7.4 Comunicación	9
8 Gestión de los procesos	9
8.1 Generalidades.....	9
8.2 Determinación de los procesos	10
8.3 Responsabilidad y autoridad relativas a los procesos.....	11
8.4 Gestión de los procesos	11
9 Gestión de los recursos	13
9.1 Generalidades.....	13
9.2 Personas.....	14
9.2.1 Generalidades	14
9.2.2 Compromiso de las personas	14
9.2.3 Empoderamiento y motivación de las personas	15
9.2.4 Competencia de las personas	15
9.3 Conocimiento de la organización	15
9.4 Tecnología.....	16
9.5 Infraestructura y ambiente de trabajo.....	16
9.5.1 Generalidades	16
9.5.2 Infraestructura	17
9.5.3 Ambiente de trabajo.....	17
9.6 Recursos proporcionados externamente.....	17
9.7 Recursos naturales	18
10 Análisis y evaluación del desempeño de una organización	19
10.1 Generalidades.....	19
10.2 Indicadores de desempeño	19

This is a preview of "ISO 9004:2018[S]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

10.3	Análisis del desempeño.....	21
10.4	Evaluación del desempeño	21
10.5	Auditoría interna.....	23
10.6	Autoevaluación	24
10.7	Revisiones.....	24
11	Mejora, aprendizaje e innovación	25
11.1	Generalidades.....	25
11.2	Mejora.....	25
11.3	Aprendizaje	26
11.4	Innovación	26
	11.4.1 Generalidades	26
	11.4.2 Aplicación	27
	11.4.3 Oportunidad y riesgo.....	27
	Anexo A (informativo) Herramienta de autoevaluación.....	28
	Bibliografía	62

This is a preview of "ISO 9004:2018[S]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

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 2, *Sistemas de la calidad*.

Esta cuarta edición anula y sustituye a la tercera edición (ISO 9004:2009) que ha sido revisada técnicamente. Los cambios principales en comparación con la edición previa son los siguientes:

- alineación con los conceptos y terminología de las Normas ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015;
- enfoque al concepto de “calidad de una organización”;
- enfoque al concepto de “identidad de una organización”.

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, El Salvador, Estados Unidos de América, Honduras, 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.

This is a preview of "ISO 9004:2018[S]". [Click here to purchase the full version from the ANSI store.](#)

Introducción

Este documento proporciona orientación a las organizaciones para lograr el éxito sostenido en un entorno complejo, exigente, y en constante cambio, con referencia a los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000:2015. Cuando se aplican de manera colectiva, los principios de la gestión de la calidad pueden proporcionar una base unificadora para los valores y las estrategias de una organización.

Mientras la Norma ISO 9001:2015 se centra en proporcionar confianza en los productos y servicios de una organización, este documento se centra en proporcionar confianza en la capacidad de la organización de lograr el éxito sostenido.

El enfoque de la alta dirección en la capacidad de la organización de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y de otras partes interesadas pertinentes, proporciona confianza en el logro del éxito sostenido. Este documento trata la mejora sistemática del desempeño global de la organización. Esto incluye la planificación, implementación, análisis, evaluación y mejora de un sistema de gestión eficaz y eficiente.

Los factores que afectan al éxito sostenido de una organización surgen, evolucionan, aumentan o disminuyen continuamente a lo largo de los años, y adaptarse a estos cambios es importante para el éxito sostenido. Los ejemplos incluyen la responsabilidad social, los factores ambientales y culturales, además de aquellos que se deberían haber considerado previamente, tales como la eficiencia, la calidad y la agilidad; tomados de forma conjunta, estos factores son parte del contexto de la organización.

La capacidad para lograr el éxito sostenido mejora cuando los directores en todos los niveles aprenden sobre el contexto en constante evolución de la organización y lo comprenden. La mejora y la innovación también apoyan el éxito sostenido.

Este documento promueve la autoevaluación y proporciona una herramienta de autoevaluación para revisar la medida en que la organización ha adoptado los conceptos de este documento (véase el Anexo A).

Una representación de la estructura de este documento, incorporando los elementos esenciales para lograr el éxito sostenido de una organización según se trata en este documento, se presenta en la Figura 1.

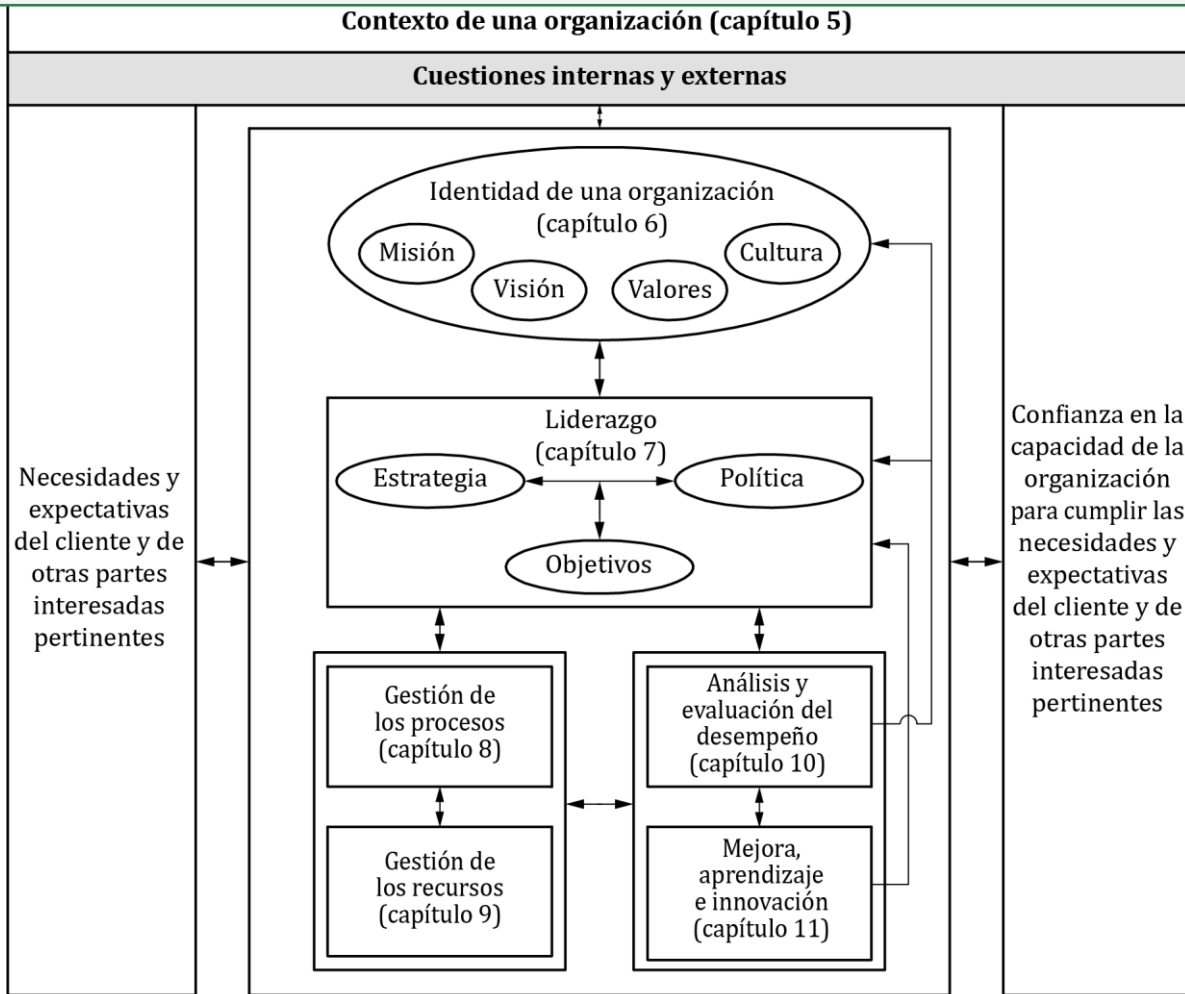


Figura 1 — Representación de la estructura de este documento