

Septiembre 2015

### TÍTULO

**Sistemas de gestión de la calidad**

**Fundamentos y vocabulario**

(ISO 9000:2015)

*Quality management systems. Fundamentals and vocabulary. (ISO 9000:2015).*

*Systèmes de management de la qualité. Principes essentiels et vocabulaire. (ISO 9000:2015).*

### CORRESPONDENCIA

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN ISO 9000:2015, que a su vez adopta la Norma Internacional ISO 9000:2015.

### OBSERVACIONES

Esta norma anula y sustituye a la Norma UNE-EN ISO 9000:2005.

### ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 66 *Gestión de la calidad y evaluación de la conformidad* cuya Secretaría desempeña AENOR.

## EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN ISO 9000

# Índice

Prólogo.....	6
Prólogo de la versión en español .....	7
0 <b>Introducción.....</b>	<b>8</b>
1 <b>Objeto y campo de aplicación.....</b>	<b>8</b>
2 <b>Conceptos fundamentales y principios de la gestión de la calidad .....</b>	<b>9</b>
2.1 <b>Generalidades .....</b>	<b>9</b>
2.2 <b>Conceptos fundamentales .....</b>	<b>9</b>
2.2.1 <b>Calidad .....</b>	<b>9</b>
2.2.2 <b>Sistema de gestión de la calidad .....</b>	<b>9</b>
2.2.3 <b>Contexto de una organización .....</b>	<b>9</b>
2.2.4 <b>Partes interesadas.....</b>	<b>10</b>
2.2.5 <b>Apoyo.....</b>	<b>10</b>
2.3 <b>Principios de la gestión de la calidad .....</b>	<b>11</b>
2.3.1 <b>Enfoque al cliente .....</b>	<b>11</b>
2.3.2 <b>Liderazgo.....</b>	<b>12</b>
2.3.3 <b>Compromiso de las personas .....</b>	<b>12</b>
2.3.4 <b>Enfoque a procesos .....</b>	<b>13</b>
2.3.5 <b>Mejora .....</b>	<b>14</b>
2.3.6 <b>Toma de decisiones basada en la evidencia .....</b>	<b>15</b>
2.3.7 <b>Gestión de las relaciones .....</b>	<b>16</b>
2.4 <b>Desarrollo del SGC utilizando los conceptos y los principios fundamentales .....</b>	<b>17</b>
2.4.1 <b>Modelo del SGC.....</b>	<b>17</b>
2.4.2 <b>Desarrollo de un SGC.....</b>	<b>17</b>
2.4.3 <b>Normas de SGC, otros sistemas de gestión y modelos de excelencia.....</b>	<b>18</b>
3 <b>Términos y definiciones.....</b>	<b>18</b>
3.1 <b>Términos relativos a la persona o personas.....</b>	<b>18</b>
3.2 <b>Términos relativos a la organización .....</b>	<b>19</b>
3.3 <b>Términos relativos a la actividad .....</b>	<b>21</b>
3.4 <b>Términos relativos al proceso .....</b>	<b>22</b>
3.5 <b>Términos relativos al sistema .....</b>	<b>23</b>
3.6 <b>Términos relativos a los requisitos .....</b>	<b>25</b>
3.7 <b>Términos relativos al resultado .....</b>	<b>27</b>
3.8 <b>Términos relativos a los datos, la información y la documentación.....</b>	<b>29</b>
3.9 <b>Términos relativos al cliente .....</b>	<b>31</b>
3.10 <b>Términos relativos a las características .....</b>	<b>32</b>
3.11 <b>Términos relativos a las determinaciones.....</b>	<b>33</b>
3.12 <b>Términos relativos a las acciones .....</b>	<b>34</b>
3.13 <b>Términos relativos a la auditoría .....</b>	<b>36</b>
<b>Anexo A (Informativo)    Relaciones de conceptos y su representación gráfica.....</b>	<b>39</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>53</b>
<b>Índice alfabético de términos.....</b>	<b>55</b>

## **1 Objeto y campo de aplicación**

Esta Norma Internacional describe 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;
- los clientes que buscan la confianza en la capacidad de una organización para proporcionar regularmente productos y servicios conformes a sus requisitos;
- las organizaciones que buscan la confianza en su cadena de suministro en que sus requisitos para los productos y servicios se cumplirán;
- 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.

Esta Norma Internacional especifica los términos y definiciones que se aplican a todas las normas de gestión de la calidad y de sistemas de gestión de la calidad desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176.