

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

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.