NORMA INTERNACIONAL

ISO 10010

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Primera edición
2022-08

Gestión de la calidad — Orientación para comprender, evaluar y mejorar la cultura de la calidad en la organización

Quality management — Guidance to understand, evaluate and improve organizational quality culture

Management de la qualité — Recommandations pour comprendre, évaluer et améliorer la culture de la qualité organisationnelle

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 10010:2022 (traducción oficial)

© ISO 2022



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2022

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
CP 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Geneva
Phone: +41 22 749 01 11
Email: copyright@iso.org
Website: www.iso.org

Publicado en Suiza
Version espanola publicada en 2023

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 ... **2**
4.1 Relación entre cultura de la calidad y cultura organizacional ... 2
4.2 Comprender el contexto de la organización ... 3
4.2.1 Cuestiones externas e internas ... 3
4.2.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas ... 5
5 Determinar la cultura de la calidad deseada ... **6**
5.1 Generalidades ... 6
5.2 Roles y responsabilidades de liderazgo ... 6
6 Determinar la cultura de la calidad actual ... **7**
6.1 Generalidades ... 7
6.2 Decidir qué se medirá y cómo ... 7
6.3 Seguimiento y medición de la cultura de la calidad actual ... 8
6.4 Análizar y evaluar la cultura de la calidad actual ... 9
6.4.1 Generalidades ... 9
6.4.2 Analizar la cultura de la calidad actual ... 9
6.4.3 Evaluar la cultura de la calidad actual ... 10
7 Determinar e implementar acciones para lograr la cultura de la calidad deseada ... **10**
7.1 Generalidades ... 10
7.2 Determinar la estrategia de la cultura de la calidad ... 11
7.2.1 Aspectos de la cultura de la calidad ... 11
7.2.2 Establecer la estrategia de la cultura de la calidad ... 11
7.2.3 Analizar la necesidad de la cultura de la calidad en términos de estrategia de la calidad ... 11
8 Incorporar la cultura de la calidad deseada ... **11**
8.1 Generalidades ... 11
8.2 Permitir la mejora continua de la cultura de la calidad ... 12
9 Mantener la cultura de la calidad deseada ... **12**
9.1 Generalidades ... 12
9.2 Compromiso de las personas ... 13
9.2.1 Promotores de la cultura de la calidad ... 13
9.2.2 Toma de conciencia y formación ... 13
9.3 Comunicación ... 14
9.4 Gestión del cambio ... 14
9.5 Evaluación continua y estudios comparativos ... 14
Anexo A (informativo) **Ejemplos de evaluación** ... **16**
Bibliografía ... **18**

© ISO 2022 – Todos los derechos reservados

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*.

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.

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO 2022 – Todos los derechos reservados

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 otras partes interesadas, para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la calidad.

Este documento ha sido validado por el ISO/TMBG/Spanish Translation Management Group (STMG) conformado por los siguientes países: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, República Dominicana, México, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay.

© ISO 2022 – Todos los derechos reservados

Introducción

0.1 Generalidades

El propósito de este documento es ayudar a una organización a comprender, evaluar y mejorar su cultura de la calidad para mejorar el desempeño organizacional y ayudar a lograr el éxito sostenido.

Este documento brinda orientación sobre cómo comprender, determinar, analizar, evaluar, implementar, incorporar y mantener la cultura de la calidad deseada en coherencia con el contexto de la organización.

También detalla:

— el rol del liderazgo y el compromiso de las personas para lograr la cultura de la calidad deseada;

— el rol de la cultura de la calidad en el desempeño de la organización para satisfacer a sus clientes y a otras partes interesadas;

— la determinación continua de riesgos y oportunidades para la mejora pertinente de la cultura de la calidad;

— la integración de los siete principios de gestión de la calidad (véase 0.2) en la cultura de la calidad de la organización.

La Figura 1 proporciona una representación del marco de referencia para las acciones recomendadas.

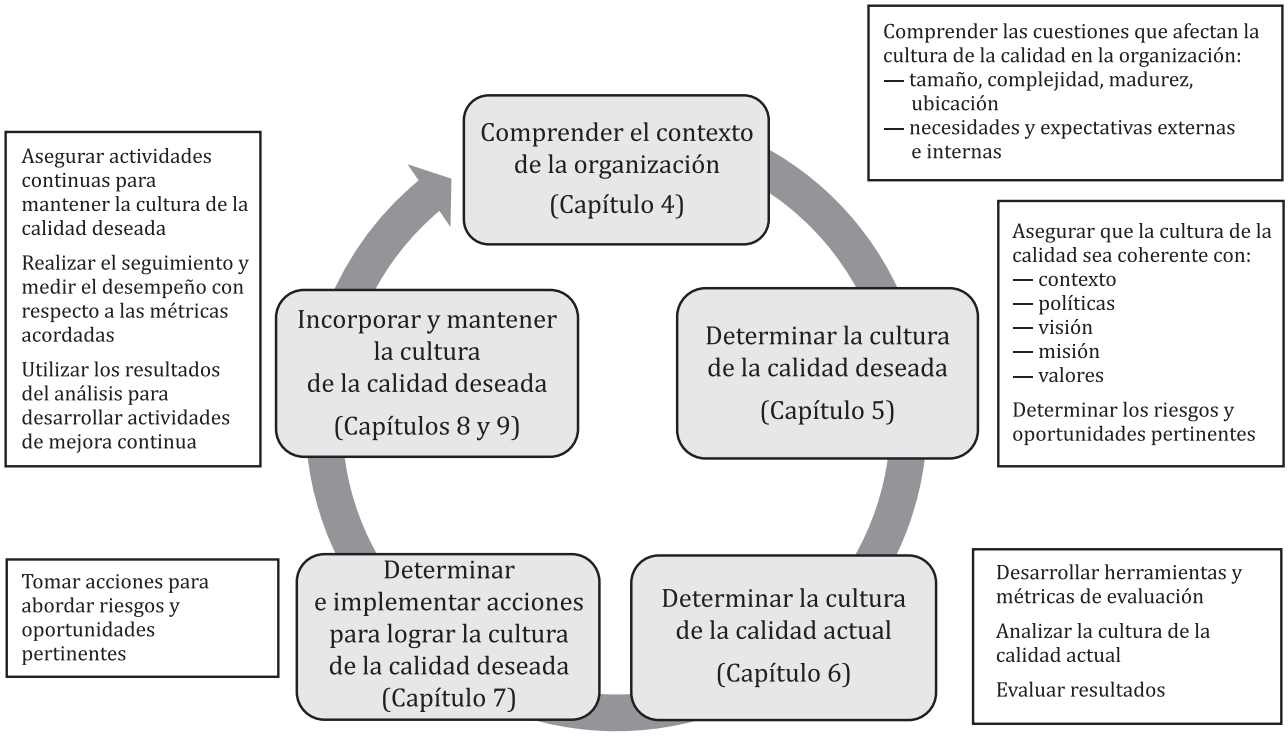


Figura 1 — Marco de referencia de la cultura de la calidad

0.2 Principios y conceptos fundamentales de la gestión de la calidad

Los principios y conceptos fundamentales de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000:2015 se reflejan en este documento, ya que pueden apoyar a la organización en desarrollar una cultura de la calidad que ayude a enfrentar los desafíos que surgen en el entorno de cambio y expectativas crecientes actuales.

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO 2022 – Todos los derechos reservados

Los siete principios de gestión de la calidad son:

— enfoque al cliente;

— liderazgo;

— compromiso de las personas;

— enfoque a procesos;

— mejora;

— toma de decisiones basada en la evidencia;

— gestión de las relaciones.

NOTA Las descripciones completas de los principios de gestión de la calidad se proporcionan en la Norma ISO 9000:2015, 2.3.

© ISO 2022 – Todos los derechos reservados

Gestión de la calidad — Orientación para comprender, evaluar y mejorar la cultura de la calidad en la organización

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento proporciona orientación sobre la evaluación, el desarrollo y la mejora de la cultura de la calidad en la organización para ayudar a una organización a lograr el éxito sostenido. Este documento tiene en cuenta los conceptos fundamentales y los principios de gestión de la calidad, con un enfoque específico en el compromiso de las personas y el liderazgo.

Las recomendaciones de este documento son genéricas y están destinadas a ser aplicables a cualquier organización, independientemente de su tamaño, sector, ubicación, madurez o los productos y servicios que proporciona.

NOTA Este documento proporciona herramientas como ejemplo para la evaluación de la cultura de la calidad en la organización mediante la autoevaluación para determinar la madurez de la cultura de la calidad y el potencial para la mejora.

2 Referencias normativas

En el texto se hace referencia a los siguientes documentos de manera que parte o la totalidad de su contenido constituyen requisitos de este documento. Para las referencias con fecha, solo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluida cualquier modificación de esta).

ISO 9000:2015, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*

3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015 además de los siguientes:

ISO e IEC mantienen bases de datos terminológicas para su utilización en normalización en las siguientes direcciones:

— Plataforma de búsqueda en línea de ISO: disponible en https://www.iso.org/obp

— Electropedia de IEC: disponible en https://www.electropedia.org/

3.1
cultura
valores, creencias, historia, ética, actitudes y comportamientos observados que son compartidos e integrados

Nota 1 a la entrada: En este documento, “cultura” se refiere a la cultura organizacional.

3.2
cultura de la calidad
cultura (3.1) que apoya el logro de una política y objetivos de la calidad, y la entrega de productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes

© ISO 2022 – Todos los derechos reservados