Norma Española

UNE-EN ISO 9004

Noviembre 2018

Gestión de la calidad
Calidad de una organización
Orientación para lograr el éxito sostenido
(ISO 9004:2018)

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico CTN 66 *Gestión de la calidad y evaluación de la conformidad*, cuya secretaría desempeña UNE.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN ISO 9004

Asociación Española
de Normalización
Génova, 6 - 28004 Madrid
915 294 900
info@une.org
www.une.org

UNE-EN ISO 9004

Gestión de la calidad
Calidad de una organización
Orientación para lograr el éxito sostenido
(ISO 9004:2018)

Quality management. Quality of an organization. Guidance to achieve sustained success (ISO 9004:2018).

Management de la qualité. Qualité d'un organisme. Lignes directrices pour obtenir des performances durables (ISO 9004:2018).

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN ISO 9004:2018, que a su vez adopta la Norma Internacional ISO 9004:2018.

Esta norma anula y sustituye a la Norma UNE-EN ISO 9004:2009.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN ISO 9004

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

Asociación Española de Normalización
Génova, 6
28004 MADRID-España
Tel.: 915 294 900
info@une.org
www.une.org
Depósito legal: M 37887:2018

© UNE 2018
Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.
Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

Índice

Prólogo europeo 6

Declaración 6

Prólogo 7

Prólogo de la versión en español 8

0 Introducción 9

1 Objeto y campo de aplicación 11

2 Normas para consulta 11

3 Términos y definiciones 11

4 Calidad de una organización y éxito sostenido 11
4.1 Calidad de una organización 11
4.2 Gestión para el éxito sostenido de una organización 12

5 Contexto de una organización 13
5.1 Generalidades 13
5.2 Partes interesadas pertinentes 14
5.3 Cuestiones externas e internas 14

6 Identidad de una organización 15
6.1 Generalidades 15
6.2 Misión, visión, valores y cultura 15

7 Liderazgo 16
7.1 Generalidades 16
7.2 Política y estrategia 17
7.3 Objetivos 19
7.4 Comunicación 19

8 Gestión de los procesos 19
8.1 Generalidades 19
8.2 Determinación de los procesos 20
8.3 Responsabilidad y autoridad relativas a los procesos 21
8.4 Gestión de los procesos 21

9 Gestión de los recursos 23
9.1 Generalidades 23
9.2 Personas 24
9.2.1 Generalidades 24
9.2.2 Compromiso de las personas 24
9.2.3 Empoderamiento y motivación de las personas 25
9.2.4 Competencia de las personas 25
9.3 Conocimiento de la organización 26
9.4 Tecnología 26
9.5 Infraestructura y ambiente de trabajo 27
9.5.1 Generalidades 27
9.5.2 Infraestructura 27
9.5.3 Ambiente de trabajo 27
9.6 Recursos proporcionados externamente 28
9.7 Recursos naturales 28

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN ISO 9004

10 Análisis y evaluación del desempeño de una organización 29
10.1 Generalidades 29
10.2 Indicadores de desempeño 29
10.3 Análisis del desempeño 31
10.4 Evaluación del desempeño 32
10.5 Auditoría interna 33
10.6 Autoevaluación 34
10.7 Revisiones 35

11 Mejora, aprendizaje e innovación 35
11.1 Generalidades 35
11.2 Mejora 35
11.3 Aprendizaje 36
11.4 Innovación 37
11.4.1 Generalidades 37
11.4.2 Aplicación 37
11.4.3 Oportunidad y riesgo 38

Anexo A (Informativo) Herramienta de autoevaluación 39

Bibliografía 73

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento proporciona directrices para mejorar la capacidad de una organización para lograr el éxito sostenido. Esta orientación es coherente con los principios de la gestión de la calidad dados en la Norma ISO 9000:2015.

Este documento proporciona una herramienta de autoevaluación para revisar la medida en que la organización ha adoptado los conceptos de este documento.

Este documento es aplicable a cualquier organización, independientemente de su tamaño, tipo y actividad.

2 Normas para consulta

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.*

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN ISO 9004