

Sistemas de gestión de la calidad
Gestión de una organización para resultados de calidad
Orientación para obtener beneficios financieros y
económicos

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-ISO 10014

UNE-ISO 10014

Sistemas de gestión de la calidad
Gestión de una organización para resultados de calidad
Orientación para obtener beneficios financieros y económicos

Quality management systems. Managing an organization for quality results. Guidance for realizing financial and economic benefits.

Systèmes de management de la qualité. Gestion d'un organisme pour des résultats qualité. Recommandations pour réaliser des bénéfices économiques et financiers.

Esta norma es idéntica a la Norma Internacional ISO 10014:2021.

Esta norma anula y sustituye a las Normas UNE-ISO 10014:2006 y UNE-ISO 10014:2006 ERRATUM:2007.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-ISO 10014

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

© UNE 2021

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

Índice

Prólogo	4
Prólogo de la versión en español.....	5
0 Introducción	6
1 Objeto y campo de aplicación	7
2 Normas para consulta	8
3 Términos y definiciones	8
4 Enfoque estructurado de arriba hacia abajo para obtener beneficios financieros y económicos	9
4.1 Visión general	9
4.2 Enfoque estructurado de arriba hacia abajo	11
4.2.1 Generalidades	11
4.2.2 Etapas 1 - Análisis de los resultados	11
4.2.3 Etapas 2 - Análisis de los procesos	13
4.2.4 Revisar y aprobar los resultados de la acción tomada	14
Anexo A (Informativo) Beneficios financieros y económicos, métricas relacionadas y vínculo con los principios de gestión de la calidad	16
Anexo B (Informativo) Ejemplos de un enfoque estructurado para la mejora del desempeño del negocio	19
Anexo C (Informativo) Herramienta de autoevaluación	26
Anexo D (Informativo) Aplicación de los requisitos del sistema de gestión de la calidad	28
Bibliografía	29

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento proporciona directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos mediante la aplicación de un enfoque estructurado de arriba hacia abajo para lograr beneficios financieros y económicos. El enfoque estructurado usa los principios de gestión de la calidad y el sistema de gestión de la calidad descritos en la familia de Normas ISO 9000 de sistemas de gestión para:

- a) dar seguimiento y gestionar las tendencias de las métricas clave de desempeño;
- b) tomar medidas de mejora basadas en las métricas observadas.

Este documento está dirigido específicamente a la alta dirección de una organización.

Este documento es aplicable a cualquier organización, ya sea del sector público, privado o sin fines de lucro, independientemente de su modelo de negocio, ingresos, número de empleados, diversidad de ofertas de productos y servicios, cultura organizacional, complejidad de los procesos, lugar o número de sedes.

Este documento complementa las Normas ISO 9001:2015 e ISO 9004:2018 para las mejoras del desempeño y proporciona ejemplos de los beneficios alcanzables por la aplicación de los conceptos de esas normas. Este documento identifica métodos y herramientas de gestión práctica asociados para ayudar a obtener los beneficios.

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.*