

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

## 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.*