



## **GLOSARIO**

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada y otra situación potencialmente indeseable. Ésta es tomada para prevenir que vuelva a suceder.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial y otra situación potencialmente indeseable. Ésta acción es tomada para evitar que algo suceda.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Calidad:** Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio. Este puede ser interno o externo a la organización.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Esta puede realizarse junto con una acción correctiva. Un ejemplo puede ser: un reproceso o reclasificación.
- **Desecho:** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- **Documento:** Información y su medio de soporte. Ejemplo: requisitos, especificación, procedimiento documentado, plano, informe, norma.
- **Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Especificación:** Documento que establece requisitos.
- **Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la misma. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora.



## **GLOSARIO**

- Herramientas: Dispositivos o procedimientos que aumentan la capacidad de hacer ciertas tareas.
- Información: Datos que poseen significado.
- Inventario: Almacenamiento de bienes y productos. Comúnmente consisten en: materias primas, productos en procesos, productos terminados y suministros.
- Manual de calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización. Los manuales de la calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.
- Mejora continua: Es una herramienta de incremento de la productividad que favorece un crecimiento estable y consistente en todos los segmentos de un proceso. La mejora continua asegura la estabilización del proceso y la posibilidad de mejora. Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Algunas herramientas utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes. Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones.
- Misión: La definición específica de lo que la empresa es, de lo que la empresa hace (a qué se dedica) y a quién sirve con su funcionamiento. Representa la razón de ser de la empresa; orienta toda la planificación y todo el funcionamiento de la misma. Se redacta estableciendo: la actividad empresarial fundamental, el concepto de producto genérico que ofrece y el concepto de tipos de cliente a los que pretende atender. Define el negocio al que se dedica la organización, las necesidades que cubren sus productos y servicios, el mercado en el cual se desarrolla la empresa y la imagen pública de la empresa u organización. La misión de la empresa es la respuesta a la pregunta ¿para qué existe la organización?
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito
- Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- Plan de calidad: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico. Un plan de la calidad hace referencia con frecuencia a partes del manual de la calidad o a procedimientos documentados.



## **GLOSARIO**

- Política de calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Proceso cliente final: Tienen contacto directo con el ciudadano.
- Proceso interno aislado: Procesos que no tienen ninguna relación con otras áreas o dependencias en sus actividades ni tampoco con el ciudadano, sino simplemente son procesos independientes.
- Proceso interno transversal: Son aquellos en que intervienen más de una dependencia o departamento para poder ser llevado a cabo, pero que no tienen contacto directo con el ciudadano.
- Proceso: Conjunto de actividades naturalmente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- Procesos de apoyo: Dan soporte a los procesos operativos. Se suelen referir a procesos relacionado con recursos y mediciones.
- Procesos estratégicos: Están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y, principalmente al largo plazo. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores clave o estratégicos.
- Procesos operativos: Ligados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio. Son los “procesos en línea”.
- Producto o servicio: Resultado de un proceso.
- Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto o servicio, este puede ser interno o externo a la organización.
- Proyecto: Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.
- Reclasificación: Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.
- Reparación: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos que difieren de los iniciales.



## **GLOSARIO**

- Requisito: Expresión en el contenido de un documento formulando los criterios a cumplir a fin de declarar la conformidad con el documento, y para los que no se permite ninguna desviación.
- Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- Sistema de Gestión de la Calidad: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración. Ésta puede estar relacionada con: el origen de los materiales y las partes, la historia del procesamiento o la distribución y localización del producto después de su entrega.
- Valores: Define el conjunto de principios, creencias, reglas que regulan la gestión de la organización. Constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizacional. El objetivo básico de la definición de valores corporativos es el de tener un marco de referencia que inspire y regule la vida de la organización. Los valores corporativos es la respuesta a la pregunta, ¿en qué creemos y cómo somos?
- Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- Visión: Define y describe la situación futura que desea tener la empresa. El propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable de la organización. La visión de la empresa es la respuesta a la pregunta, ¿qué queremos que sea la organización en los próximos años?