

UNIDAD
DIDÁCTICA

1

CONCEPTOS BÁSICOS DE CALIDAD

PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

1. Términos relativos a la calidad
2. Términos relativos a la gestión
3. Términos relativos a la organización
4. Términos relativos al proceso y al producto
5. Términos relativos a las características
6. Términos relativos a la conformidad
7. Términos relativos a los datos, la información y la documentación
8. Términos relativos a la auditoría
9. Términos relativos a la organización de la calidad
10. Términos relativos a las personas
11. Términos relativos a los requisitos
12. Términos relativos al resultado
13. Términos relativos al cliente
14. Términos relativos a las determinaciones

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD



GLOSARIO DE LA UNIDAD

ACTIVIDADES DE AUTOCOMPROBACIÓN

EJERCICIOS VOLUNTARIOS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS

Antes de iniciar el desarrollo de la presente asignatura, se considera necesario introducir una serie de conceptos y términos que permitirán al estudiante familiarizarse con la terminología empleada frecuentemente en el campo de la calidad.

La mayor parte de las definiciones se incluyen dentro de la *Norma UNE-EN ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario* (se trata de una norma UNE porque es una norma española, EN, porque es europea, e ISO, por ser internacional). En este sentido, al finalizar esta Unidad didáctica el estudiante deberá conocer los términos referentes a:

- Calidad.
- Gestión.
- Organización.
- Proceso y producto.
- Características.
- Acciones.
- Datos, información y documentación.
- Auditoría.
- Organización de la calidad.
- Personas.
- Requisitos.
- Resultado
- Cliente.
- Determinaciones.

Para alcanzar estos objetivos, se ha organizado esta Unidad en diferentes epígrafes acordes a los puntos anteriores.

Antes de iniciar el desarrollo de la presente asignatura, se considera necesario introducir una serie de conceptos y términos que permitirán al alumno familiarizarse con la terminología empleada frecuentemente en el campo de la calidad.

La mayor parte de las definiciones se incluyen dentro de la norma *UNE-EN ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*.

1. TÉRMINOS RELATIVOS A LA CALIDAD

- **Mejora.** Actividad, recurrente o puntual, para mejorar el desempeño.
- **Mejora continua.** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
El proceso de establecer objetivos y de encontrar oportunidades para la mejora es un proceso continuo mediante el uso de hallazgos de auditoría y de conclusiones de la auditoría, del análisis de los datos, de las revisiones por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a una acción correctiva o a una acción preventiva.
- **Gestión.** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Gestión de la calidad.** Gestión con respecto a la calidad. Puede incluir el establecimiento de políticas y objetivos de calidad y los procesos para lograr estos objetivos de la calidad a través de la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad.
- **Planificación de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.
- **Aseguramiento de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- **Control de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

- **Mejora de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad (relacionados con aspectos como la eficacia, la eficiencia o la trazabilidad).
- **Gestión de la configuración.** Actividades coordinadas para dirigir y controlar la configuración. Se concentra normalmente en actividades técnicas y organizativas que establecen y mantienen el control de un producto o servicio y su información sobre configuración del producto durante todo el ciclo de vida del producto.
- **Control de cambios.** Actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de su información sobre configuración del producto.
- **Actividad.** El menor objeto de trabajo identificado en un proyecto.
- **Gestión de proyectos.** Planificación, organización, seguimiento, control e informe de todos los aspectos de un proyecto y la motivación de todos aquellos que están involucrados en él para alcanzar los resultados de un proyecto.
- **Objeto de la configuración.** Objeto de una configuración que satisface una función de uso final.

2. TÉRMINOS RELATIVOS A LA GESTIÓN

- **Sistema.** Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.
- **Infraestructura.** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- **Sistema de gestión.** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- **Sistema de gestión de la calidad.** Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad.
- **Ambiente de trabajo.** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Incluye factores físicos, sociales, psicológicos y ambientales.
- **Confirmación meterológica.** Conjunto de operaciones necesarias para asegurarse de que el equipo de medición es conforme con los requisitos para su uso previsto. Generalmente incluye calibración o verificación, cualquier ajuste necesario o reparación y posterior recalibración, comparación con los

requisitos metrológicos para el uso previsto del equipo, así como cualquier sellado y etiquetado requeridos.

- **Sistema de gestión de las mediciones.** Conjunto de elementos interrelacionados, o que interactúan, necesarios para lograr la confirmación metroológica y el control de los procesos de medición.
- **Política.** Intenciones y dirección de una organización como las expresa formalmente la alta dirección.
- **Política de la calidad.** Política relativa a la calidad. Normalmente es coherente con la política global y la misión de la organización, proporcionando un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.
- **Visión.** Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.
- **Misión.** Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección.
- **Estrategia.** Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.

3. TÉRMINOS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN

- **Organización.** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
El concepto de organización incluye, entre otros, un trabajador independiente, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, asociación, organización benéfica o institución, o una parte o combinación de estas, ya estén constituidas o no, públicas o privadas.
- **Contexto de la organización.** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos relacionados con sus productos, servicios, inversiones y comportamiento hacia las partes interesadas.
- **Parte interesada.** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Se consideran como personas interesadas: clientes, propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general.

- **Cliente.** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. Un cliente puede ser interno o externo a la organización y dentro de los clientes se incluye a los consumidores, usuarios finales, minoristas, receptores de un producto o servicio de un proceso interno, beneficiarios y compradores.
- **Proveedor.** Organización que proporciona un producto o servicio. Un proveedor puede ser interno o externo a la organización y dentro de los proveedores se incluye a los productores, a los distribuidores y a los minoristas o vendedores de un producto o de un servicio. En ocasiones, cuando existe una relación contractual, a los proveedores se les denomina «contratistas».
- **Proveedor externo.** Proveedor que no es parte de la organización.
- **Proveedor de PRC (proveedor de un proceso de resolución de conflictos).** Persona u organización que provee y opera un proceso de resolución de conflictos externo. Normalmente es una entidad legal, distinta de la organización o de la persona como individuo y del reclamante. Así se enfatizan los atributos de independencia y equidad.
- **Asociación.** Organización formada por organizaciones o personas miembro.
- **Función metrológica.** Unidad funcional con responsabilidad administrativa y técnica para definir e implementar el sistema de gestión de las mediciones.

4. TÉRMINOS RELATIVOS AL PROCESO Y AL PRODUCTO

- **Proceso.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto (salida, producto o servicio en función del contexto).

Conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida añadiendo valor. Para la ejecución de esas actividades es necesario definirlas correctamente y asignar los recursos, incluyendo personal, fondos, instalaciones, etc. Como las características de la calidad se obtienen a través de procesos, estos han de estar planificados para que los productos o servicios se puedan realizar con un grado de calidad determinado.

- **Proyecto.** Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con los requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.
- **Realización del sistema de gestión de la calidad.** Proceso de establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión de la calidad.
- **Adquisición de competencia.** Proceso para alcanzar competencias.
- **Procedimiento.** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso (puede estar documentado o no).
- **Contratar externamente.** Establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización.
- **Contrato.** Acuerdo vinculante.
- **Diseño y desarrollo.** Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

5. TÉRMINOS RELATIVOS A LAS CARACTERÍSTICAS

- **Característica.** Rasgo diferenciador. Puede ser inherente o asignada, cuantitativa o cualitativa. Se habla de características físicas, sensoriales, de comportamiento, de tiempo, ergonómicas o funcionales.
- **Característica de la calidad.** Característica inherente a un objeto relacionada con un requisito.
- **Factor humano.** Característica (física, cognitiva o social) de una persona que tiene un impacto sobre un objeto bajo consideración.
- **Competencia.** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- **Característica metrológica.** Característica que puede influir sobre los resultados de la medición y que puede estar sujeta a calibración.

- **Configuración.** Características funcionales y físicas interrelacionadas de un producto o servicio definidas en la información sobre configuración del producto.
- **Configuración de referencia.** Información sobre configuración del producto aprobada, que establece las características de un producto o servicio, en un punto determinado en el tiempo, que sirve como referencia para actividades durante todo el ciclo de vida del producto o servicio.

6. TÉRMINOS RELATIVOS A LA CONFORMIDAD

- **Acción preventiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Acción correctiva.** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Corrección.** Acción para eliminar una no conformidad detectada (por ejemplo, reproceso o reclasificación).
- **Reclasificación.** Variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales.
- **Concesión.** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados. Generalmente está limitada a la entrega de productos y servicios que tienen características no conformes dentro de límites especificados y generalmente dados para una cantidad limitada de productos y servicios para un periodo de tiempo y para un uso específico.
- **Permiso de desviación.** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio antes de su realización.
- **Liberación.** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.
- **Reproceso.** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.
- **Reparación.** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

- **Desecho.** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto. En el caso de los productos puede recurrirse al reciclaje o a la destrucción; si se trata de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.

7. TÉRMINOS RELATIVOS A LOS DATOS, LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

- **Datos.** Hechos sobre un objeto.
- **Información.** Datos que poseen significado.
- **Evidencia objetiva.** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo y que pueden obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo u otros medios.
- **Sistema de información.** Red de canales de comunicación utilizados dentro de la organización.
- **Documento.** Información y el medio (papel, disco electrónico u óptico, fotografía, muestra patrón, etc.) en el que está contenida.
- **Información documentada.** Información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio que la contiene. Puede estar en cualquier formato y medio y puede provenir de cualquier fuente. La información documentada puede hacer referencia al sistema de gestión, a la información generada para que la organización opere o a la evidencia de los resultados (registros).
- **Especificación.** Documento que establece requisitos (manual de la calidad, plan de la calidad, plano técnico, procedimiento, instrucción de trabajo, etc.).
- **Manual de la calidad.** Especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- **Plan de la calidad.** Especificación de los procedimientos y recursos asociados a aplicar, cuándo deben aplicarse y quién debe aplicarlos a un objeto específico.
- **Registro.** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

- **Plan de gestión de proyecto.** Documento que especifica qué es necesario para cumplir los objetivos del proyecto. Este documento, cuando sea apropiado, debería incluir o hacer referencia al plan de la calidad del proyecto y también puede hacer referencia a la estructura de la organización, los recursos, el calendario, el presupuesto, la gestión del riesgo, la gestión ambiental, la gestión de la salud y la seguridad de los trabajadores.
- **Verificación.** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva (a través de inspecciones u otras formas de determinación) de que se han cumplido los requisitos especificados.
- **Validación.** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva (a través de ensayos u otras formas de determinación) de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- **Justificación del estado de la configuración.** Registro e informe formalizado de la información sobre configuración del producto, el estado de los cambios propuestos y el estado de la implementación de los cambios aprobados.
- **Caso especificado.** Tema del plan de la calidad.

8. TÉRMINOS RELATIVOS A LA AUDITORÍA

- **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.
- **Auditoría combinada.** Auditoría llevada a cabo conjuntamente a un único auditado en dos o más sistemas de gestión.
- **Programa de auditoría.** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Alcance de la auditoría.** Extensión y límites de una auditoría. Incluye una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el periodo de tiempo cubierto.
- **Plan de auditoría.** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

- **Criterios de auditoría.** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.
- **Evidencia de auditoría.** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- **Hallazgos de auditoría.** Resultados de la evaluación de la evidencia de auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **Conclusiones de la auditoría.** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- **Cliente de la auditoría.** Organización o persona que solicita una auditoría.
- **Auditado.** Organización que es auditada.
- **Guía.** Persona designada por el auditado para asistir al equipo auditor.
- **Auditor.** Persona que lleva a cabo una auditoría.
- **Equipo auditor.** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
- **Experto técnico.** Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor. El experto técnico actúa como auditor en el equipo auditor.
- **Observador.** Persona que acompaña al equipo auditor pero que actúa como un auditor.

9. TÉRMINOS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN DE LA CALIDAD

- **Certificación.** Actividad que permite establecer la conformidad de una determinada organización, producto, proceso o servicio con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas.
- **Accreditación.** Reconocimiento formal de la competencia técnica de una entidad para certificar, inspeccionar o auditar la calidad o un laboratorio de ensayo o calibración industrial.
- **Norma.** Especificación técnica u otro documento accesible al público, establecido con la cooperación y con el consenso o la aprobación general de

todas las partes interesadas, basado en los resultados conjuntos de la ciencia, la tecnología y la experiencia, que tiene por objeto el beneficio óptimo de la comunidad y que ha sido aprobado por un organismo cualificado a nivel nacional, regional o internacional.

Las normas son documentos fundamentales para el desarrollo industrial, tecnológico y comercial de un país, que las organizaciones aplican de forma voluntaria, y que deben ser aprobados por un organismo de normalización reconocido tras haber alcanzado un consenso entre todas las partes interesadas e involucradas en una actividad. Las normas contienen especificaciones técnicas, basadas en la experiencia y en el desarrollo tecnológico.

Según ISO, la normalización se basa en los resultados obtenidos de la ciencia y de la experiencia y establece no solo las bases para el presente, sino también para el futuro desarrollo, debiendo adaptarse continuamente al progreso.

- **Norma ISO.** Todas las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, por consenso y del sector privado. Las normas son desarrolladas en un proceso abierto que busca el consenso. Se alcanzan acuerdos tras un proceso de discusión y negociación internacional en el que todas las partes interesadas están representadas. Los trabajos desarrollados por ISO son desempeñados en diferentes comités técnicos.
- **Organización Internacional de Estandarización (ISO).** ISO es una organización no gubernamental con sede en Ginebra cuyo objetivo principal es el de fomentar la estandarización a nivel internacional. Los miembros participantes no son delegaciones de los gobiernos nacionales de los países participantes. Los aproximadamente 150 países que participan en ISO lo hacen a través de autoridades designadas dentro de esos países, como lo pueden ser por ejemplo: ANSI (Instituto Nacional Norteamericano de Normas), EPA (Agencia para la Protección del Medio Ambiente de Estados Unidos), AENOR (Asociación Española para la Normalización y Certificación), IPQ (Instituto Portugués da Qualidade), etc.
- **Comité técnico.** Los comités técnicos de normalización están formados por grupos de expertos (administración, asociaciones de consumidores, fabricantes, comercializadores, centros de I+D, entidades acreditadas...) que estudian las necesidades de cada sector y elaboran y aprueban los proyectos de normas para su posterior publicación. Los comités se organizan según el campo de actividad al que pertenezcan, por ejemplo: ISO /TC 176: Comité para la Gestión y Aseguramiento de la Calidad, ISO /TC207: Comité para la Gestión Medioambiental, etc.

- **Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).** La ENAC es una organización privada, independiente y sin ánimo de lucro, auspiciada y tutelada por el Ministerio de Ciencia y Tecnología, que acredita organismos que realizan actividades de evaluación de la conformidad, sea cual sea el sector en que desarrolle su actividad, su tamaño, su carácter público o privado, o su pertenencia a asociaciones o empresas, universidades u organizaciones de investigación (laboratorios, entidades de inspección, entidades de certificación, verificadores medioambientales).

10. TÉRMINOS RELATIVOS A LAS PERSONAS

- **Alta dirección.** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- **Consultor del sistema de gestión de la calidad.** Persona que ayuda a la organización en la realización de un sistema de gestión de la calidad dando asesoramiento o información.
- **Participación activa.** Tomar parte de una actividad, evento o situación.
- **Compromiso.** Participación activa en, y contribución a, las actividades para lograr objetivos compartidos.
- **Autoridad para disponer, gestión de la decisión, autoridad de decisión.** Persona o grupo de personas a quienes se ha asignado la responsabilidad y la autoridad para tomar decisiones sobre la configuración.
- **Responsable de la resolución de conflictos.** Persona individual designada por un proveedor de PRC para ayudar a las partes interesadas en la resolución de un conflicto. Puede ser un empleado, un voluntario o personal contratado.

11. TÉRMINOS RELATIVOS A LOS REQUISITOS

- **Objeto, entidad, ítem.** Cualquier cosa que puede percibirse o concebirse (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso).
- **Calidad.** Grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto cumple con los requisitos.

- **Clase.** Categoría o rango dado a diferentes requisitos para un objeto que tienen el mismo uso funcional.
- **Requisito.** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Requisito de la calidad.** Requisito relativo a la calidad.
- **Requisito legal.** Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.
- **Requisito reglamentario.** Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.
- **Información sobre configuración de producto.** Requisito u otra información para el diseño, la realización, la verificación, el funcionamiento y el soporte de un producto.
- **No conformidad.** Incumplimiento de un requisito.
- **Defecto.** No conformidad relativa a un uso previsto o especificado.
- **Conformidad.** Cumplimiento de un requisito.
- **Capacidad.** Aptitud de un objeto para realizar una salida que cumplirá los requisitos para esa salida.
- **Trazabilidad.** Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto. La trazabilidad puede estar relacionada con el origen de los materiales y las partes, el histórico del proceso y la distribución y localización del producto o servicio después de la entrega.
- **Confiabilidad.** Capacidad para desempeñar cómo y cuándo se requiera.
- **Innovación.** Objeto nuevo o cambiado que crea o redistribuye valor.

12. TÉRMINOS RELATIVOS AL RESULTADO

- **Objetivo.** Resultado a lograr. Los objetivos pueden ser estratégicos, tácticos u operativos.
- **Objetivo de la calidad.** Objetivo relativo a la calidad generalmente basado en la política de la organización. Se especifican para las funciones, niveles y procesos pertinentes a la organización.
- **Éxito.** Logro de un objetivo.

- **Éxito sostenido.** Éxito durante un periodo de tiempo. Enfatiza la necesidad de un equilibrio entre los intereses económico-financieros de una organización y aquellos del entorno social y ecológico y se relaciona con las partes interesadas de una organización.
- **Salida.** Resultado de un proceso.
- **Producto.** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.
- **Servicio.** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
- **Desempeño.** Resultado medible que puede relacionarse con hallazgos cuantitativos y cualitativos.
- **Riesgo.** Efecto (desviación de lo esperado, positiva o negativamente) de la incertidumbre.
- **Eficiencia.** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Eficacia.** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

13. TÉRMINOS RELATIVOS AL CLIENTE

- **Retroalimentación.** Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.
- **Satisfacción del cliente.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.
- **Queja.** Expresión de insatisfacción hecha a una organización relativa a su producto, servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- **Servicio al cliente.** Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.
- **Código de conducta de la satisfacción del cliente.** Promesas hechas a los clientes por una organización relacionadas con su comportamiento, orientadas a aumentar la satisfacción del cliente y a las disposiciones relacionadas.
- **Conflicto.** Desacuerdo que surge de una queja presentada a un proveedor de PRC.

14. TÉRMINOS RELATIVOS A LAS DETERMINACIONES

- **Determinación.** Actividad para encontrar una o más características y sus valores característicos.
- **Revisión.** Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.
- **Seguimiento.** Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.
- **Medición.** Proceso para determinar un valor.
- **Proceso de medición.** Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.
- **Equipo de medición.** Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.
- **Inspección.** Determinación de la conformidad con los requisitos especificados. Si el resultado de la inspección muestra conformidad puede utilizarse con fines de verificación.
- **Ensayo.** Determinación de acuerdo con los requisitos para un uso o aplicación previsto específico. Si el resultado del ensayo muestra conformidad puede utilizarse con fines de validación.
- **Evaluación del avance.** Evaluación del progreso en el logro de los objetivos del proyecto. La evaluación debe llevarse a cabo en puntos adecuados del ciclo de vida del proyecto.



GLOSARIO DE LA UNIDAD

- Acción correctiva.
- Acción preventiva.
- Acreditación.
- Actividad.
- Adquisición de competencia.
- Alcance de la auditoría.
- Alta dirección.
- Ambiente de trabajo.
- Aseguramiento de la calidad.
- Asociación.
- Auditado.
- Auditor.
- Auditoría combinada.
- Auditoría.
- Autoridad para disponer, gestión de la decisión, autoridad de decisión.
- Calidad.
- Capacidad.
- Característica de la calidad.
- Característica metrológica.
- Característica.
- Caso especificado.
- Certificación.
- Clase.
- Cliente de la auditoría.
- Cliente.

- Código de conducta de la satisfacción del cliente.
- Comité técnico.
- Competencia.
- Compromiso.
- Concesión.
- Conclusiones de la auditoría.
- Confiabilidad.
- Configuración de referencia. Información sobre configuración del producto aprobada, que establece las características de un producto o servicio, en un punto determinado en el tiempo, que sirve como referencia para actividades durante todo el ciclo de vida del producto o servicio.
- Configuración.
- Confirmación metrológica.
- Conflicto.
- Conformidad.
- Contexto de la organización.
- Contratar externamente.
- Contrato. Acuerdo vinculante.
- Control de cambios.
- Control de la calidad.
- Corrección.
- Criterios de auditoría.
- Datos.
- Defecto.
- Desecho.
- Desempeño.
- Determinación.
- Diseño y desarrollo.
- Documento.

- Eficacia.
- Eficiencia.
- Ensayo.
- Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).
- Equipo auditor.
- Equipo de medición.
- Especificación.
- Estrategia.
- Evaluación del avance.
- Evidencia de auditoría.
- Evidencia objetiva.
- Éxito sostenido.
- Éxito.
- Experto técnico.
- Factor humano.
- Función metrológica.
- Gestión de la calidad.
- Gestión de la configuración.
- Gestión de proyectos.
- Gestión.
- Guía.
- Hallazgos de auditoría.
- Información documentada.
- Información sobre configuración de producto.
- Información.
- Infraestructura.
- Innovación.
- Inspección.

- Justificación del estado de la configuración.
- Liberación.
- Manual de la calidad.
- Medición.
- Mejora continua.
- Mejora de la calidad.
- Mejora.
- Misión.
- No conformidad.
- Norma ISO.
- Norma.
- Objetivo de la calidad.
- Objetivo.
- Objeto de la configuración.
- Objeto, entidad, ítem.
- Observador.
- Organización Internacional de Estandarización (ISO).
- Organización.
- Parte interesada.
- Participación activa.
- Permiso de desviación.
- Plan de auditoría.
- Plan de gestión de proyecto.
- Plan de la calidad.
- Planificación de la calidad.
- Política de la calidad.
- Política.
- Procedimiento.

- Proceso de medición.
- Proceso.
- Producto.
- Programa de auditoría.
- Proveedor de PRC (proveedor de un proceso de resolución de conflictos).
- Proveedor externo.
- Proveedor.
- Proyecto.
- Queja.
- Realización del sistema de gestión de la calidad.
- Reclasificación.
- Registro.
- Reparación.
- Reproceso.
- Requisito de la calidad.
- Requisito legal.
- Requisito reglamentario.
- Requisito.
- Responsable de la resolución de conflictos.
- Retroalimentación.
- Revisión.
- Riesgo.
- Salida.
- Satisfacción del cliente.
- Seguimiento.
- Servicio al cliente.
- Servicio.
- Sistema de gestión de la calidad.

- Sistema de gestión de las mediciones.
- Sistema de gestión.
- Sistema de información.
- Sistema.
- Trazabilidad.
- Validación.
- Verificación.
- Visión.



ACTIVIDADES DE AUTOCOMPROBACIÓN

A partir del contenido de la presente Unidad didáctica, se propone la realización de las siguientes actividades de autocomprobación por parte del alumno, como ejercicio general de repaso y asimilación de la información básica proporcionada por el texto.

Enunciado 1

¿Qué se entiende por trazabilidad?

Enunciado 2

¿Cuál es la diferencia entre eficacia y eficiencia?

Enunciado 3

¿Cuál es la diferencia entre certificación y acreditación?

Solución 1

Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto. La trazabilidad puede estar relacionada con el origen de los materiales y las partes, el histórico del proceso y la distribución y localización del producto o servicio después de la entrega.

Solución 2

La eficacia es el grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados, mientras que la eficiencia es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Solución 3

La certificación es la actividad que permite establecer la conformidad de una determinada organización, producto, proceso o servicio con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas. Por otro lado, la acreditación es el reconocimiento formal de la competencia técnica de una entidad para certificar, inspeccionar o auditar la calidad o un laboratorio de ensayo o calibración industrial.



EJERCICIOS VOLUNTARIOS

Tras el estudio de esta Unidad didáctica, el estudiante puede hacer, por su cuenta, una serie de ejercicios voluntarios, como los siguientes:

1. ¿Cuál es la diferencia entre actividad preventiva y actividad correctiva?
2. ¿Qué se entiende por proveedor de PRC?



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Básica

CENTRO DE INICIATIVAS PROFESIONALES (CIP): *Fundamentos de calidad*, Madrid: Centro de Estudios Financieros (CEF), enero 2016.

Norma UNE-EN ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

En la red

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (AENOR): www.aenor.es.

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD (AEC): www.aec.es.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO): www.iso.org.

