

GLOSARIO DE TERMINOLOGÍA SOBRE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Terminología general:

1. **Producto:** *resultado de un proceso.*
2. **Proceso:** *conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.*

Terminología relativa a “calidad”:

3. **Calidad:** *grado en que el conjunto que características inherentes cumple con los requisitos.*
4. **Requisito:** *necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.*
5. **satisfacción del cliente:** *percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.*
6. **Capacidad:** *aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos para ese producto.*

Terminología relativa a la “gestión”:

7. **Sistema:** *Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.*
8. **Sistema de Gestión:** *Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.*
9. **Sistema de Gestión de la Calidad:** *Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.*
10. **Política de la Calidad:** *Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.*
11. **Objetivo de la Calidad:** *Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.*
12. **Gestión:** *Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.*
13. **Alta dirección:** *Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.*

14. **Gestión de la Calidad:** *actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad,*
15. **Planificación de la Calidad:** *Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir con los objetivos de la calidad.*
16. **Control de la Calidad:** *Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.*
17. **Aseguramiento de la Calidad:** *Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.*
18. **Mejora de la Calidad:** *Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.*
19. **Mejora continua:** *Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.*
20. **Eficacia:** *Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.*
21. **Eficiencia:** *Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.*

Terminología relativa a la “organización”:

22. **Organización:** *Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.*
23. **Estructura de la organización:** *Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.*
24. **Infraestructura:** *Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.*
25. **Ambiente de trabajo:** *Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.*
26. **Cliente:** *Organización o persona que recibe un producto / servicio.*
27. **Proveedor:** *Organización o persona que proporciona un producto o servicio.*
28. **Parte interesada:** *Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.*

Terminología relativa al “proceso y producto”:

- 29. **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 requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.*
- 30. **Diseño y desarrollo:** *Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.*
- 31. **Procedimiento:** *Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.*

Terminología relativa a las “características”:

- 32. **Característica:** *Rasgo diferenciador.*
- 33. **Trazabilidad:** *Capacidad para seguir la historia, aplicación o localización de todo aquello que está bajo consideración.*

Terminología relativa a la “conformidad”:

- 34. **Conformidad:** *Cumplimiento de un requisito.*
- 35. **No conformidad:** *Incumplimiento de un requisito.*
- 36. **Defecto:** *Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.*
- 37. **Acción preventiva:** *Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.*
- 38. **Acción correctiva:** *Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.*
- 39. **Corrección:** *Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada .*
- 40. **Reproceso:** *Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.*
- 41. **Concesión:** *Autorización para utilizar o liberar un producto no conforme con los requisitos especificados.*

Terminología relativa a la “documentación”:

- 42. **Información:** *Datos que poseen significado.*
- 43. **Documento:** *Información y su medio de soporte.*
- 44. **Especificación:** *Documento que establece requisitos.*
- 45. **Manual de la Calidad:** *Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.*
- 46. **Plan de Calidad:** *Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicar, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.*
- 47. **Registro:** *Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.*

Terminología relativa al “examen”:

- 48. **Ensayo / prueba:** *Determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.*
- 49. **Verificación:** *Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.*
- 50. **Validación:** *Confirmación mediante un suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.*
- 51. **Proceso de Calificación:** *Proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados.*
- 52. **Revisión:** *Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.*

Terminología relativa a la “auditoría”:

- 53. **Auditoría:** *Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.*
- 54. **Programa de Auditoría:** *Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.*
- 55. **Criterios de auditoría:** *Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.*

56. **Evidencia de la Auditoría:** *Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente para los criterios de la auditoría y que sean verificables.*
57. **Hallazgos de la Auditoría:** *Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.*
58. **Conclusiones de la Auditoría:** *Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los hallazgos de una auditoría.*
59. **Auditado:** *Organización que es auditada.*
60. **Auditor:** *Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.*
61. **Equipo auditor:** *Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.*
62. **Experto técnico:** *Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.*
63. **Competencia:** *Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.*

Terminología relativa a la “satisfacción del cliente”:

64. **Reclamante:** *Persona, organización o su representante que expresa una queja.*
65. **Queja:** *Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.*
66. **Servicio al cliente:** *Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.*
67. **Retroalimentación:** *Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.*

Terminología relativa a la “mejora continua”:

68. **Oportunidad de mejora:** *Diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización.*
69. **Fuente de oportunidad de mejora:** *Fuente de información cuyo análisis puede llevar a la identificación de una oportunidad de mejora.*

70. **PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar):** *Ciclo de mejora continua o Círculo de Deming.*
71. **Plan del proyecto de mejora:** *Documento que especifica lo que es necesario para alcanzar los objetivos del proyecto de mejora.*
72. **Proceso de mejora:** *Proceso sistemático de adecuación de la organización a las nuevas y cambiantes necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas, realizada mediante la identificación de oportunidades de mejora y la priorización y ejecución de proyectos de mejora.*
73. **Proyecto de mejora:** *Proyecto seleccionado por los órganos competentes de la organización, cuyo objetivo es la eliminación o reducción de la diferencia identificada entre la situación deseada y la real relativa a una o más oportunidades de mejora..*

Terminología relativa a la “consultoría”:

74. **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.*
75. **Consultor/a de Sistemas 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 .*

Terminología relativa a la “resolución de problemas e innovación”:

76. **Análisis SWOT:** *Análisis de la situación actual de la compañía y perspectivas (Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas) .*
77. **Enumeración de atributos:** *Listado de los atributos o propiedades de un producto para modificar algunos de los mismos y encontrar una nueva combinación que mejore el producto.*
78. **Brainstorming:** *Reunión convocada específicamente para generar ideas o redefinir un problema .*
79. **Análisis morfológico:** *Separar las dimensiones más importantes de un problema para después estudiar todas y cada una de las relaciones existentes entre ellas.*

Terminología relativa al “modelo de excelencia empresarial EFQM”:

- 80. **Alianzas:** *Relaciones de trabajo entre dos o más partes que crean un valor añadido para el cliente. Entre los partners de una alianza podemos encontrar a proveedores, distribuidores, joint ventures.*
- 81. **Aprendizaje:** *La adquisición y comprensión de información que puede conducir a la mejora o al cambio.*
- 82. **Conocimiento:** *Es uno de los elementos de la trilogía formada por los datos, la información y el conocimiento. Los datos son los hechos en sí. La información son los datos dentro de un contexto y con una perspectiva. El conocimiento es la información más las directrices que permiten pasar a la acción.*
- 83. **Creatividad:** *La generación de ideas que da lugar a prácticas de trabajo y/o productos y servicios nuevos o mejorados.*
- 84. **Cultura:** *El conjunto de comportamientos, principios éticos y valores que los miembros de la organización transmiten, practican y refuerzan.*
- 85. **Excelencia:** *Prácticas sobresalientes en la gestión de la organización y logro de resultados basados en conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, orientación al cliente, liderazgo y perseverancia, procesos y hechos, implicación de las personas, mejora continua e innovación, alianzas mutuamente beneficiosas y responsabilidad social.*
- 86. **Líderes:** *Aquellas personas que coordinan y equilibran los intereses de todos los grupos que de una u otra forma tienen interés en la organización, incluidos el equipo de dirección, los demás directivos y todos aquellos que dirigen equipos o participan de la función de liderazgo.*
- 87. **Rendimiento:** *Medida de lo alcanzado por un individuo, equipo, organización o proceso.*
- 88. **Visión:** *Declaración en la que se describe cómo desea ser la organización en el futuro.*
- 89. **Valores:** *Los conceptos y expectativas que describen el comportamiento de las personas de la organización y determinan todas sus relaciones.*