

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1. TÉRMINOS RELATIVOS A LA PERSONA O 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 en 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, <Satisfacción del cliente>. Persona individual designada por un proveedor de PCR para ayudar a las partes en la resolución de un conflicto.

2. 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.

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.

Parte interesada, Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

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.

Proveedor, Organización que proporciona un producto o un servicio.

Proveedor externo, Proveedor que no es parte de la organización.

Proveedor de PCR

Proveedor de un proceso de resolución de conflictos, Persona u organización que provee y opera un proceso de resolución de conflictos externo.

Asociación, <Satisfacción del cliente>. Organización formada por organizaciones o persona miembro.

Función metrológica, Unidad funcional con responsabilidad administrativa y técnica para definir e implementar el sistema de gestión de las mediciones.

3. TÉRMINOS RELATIVOS A LA ACTIVIDAD

Mejora, Actividad para mejorar el desempeño.

Mejora continua, Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Gestión, Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión de la calidad, Gestión con respecto a 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.

Gestión de la configuración, Actividades coordinadas para dirigir y controlar la configuración.

Control de cambios, <gestión de la configuración>. Actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de su información sobre configuración del producto.

Actividad, <gestión de proyectos>. 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 objetivos del proyecto.

Objeto de la configuración. Objeto dentro de una configuración que satisface una función de uso final.

4. TÉRMINOS RELATIVOS AL PROCESO

Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Proyecto. Proceso único, consistente en un conjunto de actividades coordinadas: controladas con fecha de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costos 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 la competencia.

Procedimiento. Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

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 transforman los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto.

5. TÉRMINOS RELATIVOS AL SISTEMA

Sistema. Conjunto de elementos interrelacionados que interactúan.

Infraestructura. <Organización>. 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 relacionado con la calidad.

Ambiente de trabajo. Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Confirmación metrológica. Conjunto de operaciones necesarias para asegurarse de que el equipo de medición es conforme con los requisitos para su uso previsto.

Sistema de gestión a las mediciones. Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan, necesarios para lograr la confirmación metrológica y el control de los procesos de medición.

Política. <Organización>. Intenciones y dirección de una organización como las expresa formalmente su alta dirección.

Política de calidad. Política relativa a la calidad.

Visión. <Organización>. Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.

Misión. <Organización>. 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.

6. TÉRMINOS RELATIVOS A LOS REQUISITOS

Objeto entidad.

Ítem. Cualquier cosa que puede percibirse o concebirse.

Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes de 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 del 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.

Confiabilidad. Capacidad para desempeñar como y cuando se requiera.

Innovación. Objeto nuevo o cambiado que crea o redistribuye valor.

7. TÉRMINOS RELATIVOS AL RESULTADO

Objetivo. Resultado a lograr.

Objetivo de la calidad. Objetivo relativo a la calidad.

Éxito. <Organización> Logro de un objetivo.

Éxito sostenido. <Organización> Éxito durante un periodo de tiempo.

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.

Riesgo. Efecto 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.

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

Datos. Hechos sobre los objetos.

Información. Datos que poseen significado.

Evidencia Objetiva. Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Sistema de información. <Sistema de gestión de calidad> Red de canales de comunicación utilizados dentro de una organización.

Documentos. Información y el medio en el que está contenida.

Información documentada. Información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio que la contiene.

Especificación. Documento que establece requisitos.

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, cuando 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 que es necesario para cumplir los objetivos del proyecto.

Verificación. Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Validación. Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva 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 específico. <Plan de la calidad> Tema del plan de la calidad.

9. TERMINOS RELATIVOS AL CLIENTE

Retroalimentación. <Satisfacción del cliente> 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 las expectativas de los clientes.

Queja. <Satisfacción del cliente> Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o 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 las disposiciones relacionadas.

Conflicto. <Satisfacción del cliente>. Desacuerdo, que surge de una queja presentada a un proveedor de PRC.

10. TERMINOS RELATIVOS A LAS CARACTERÍSTICAS

Característica. Rasgo diferenciador.

Característica de la calidad. Característica inherente a un objeto relacionada con un requisito.

Factor humano. Característica 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.

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.

11. 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.

Ensayo. Determinación de acuerdo con los requisitos para un uso o aplicación previstos específico.

Evaluación del avance. <Gestión de proyectos> Evaluación del progreso en el logro de los objetivos del proyecto.

12. TÉRMINOS RELATIVOS A LAS ACCIONES

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.

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.

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.

13. TÉRMINOS RELATIVOS A LA AUDITORÍA

Auditoría. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas 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.

Auditoría conjunta. Auditoría llevada a cabo a un único auditor por dos o más organizaciones auditoras.

Programa de la 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.

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 la auditoría. Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.

Hallazgos de la auditoría. Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Conclusiones de la auditoría. Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Ciente de la auditoría. Organización o persona que solicita una auditoría.

Auditado. Organización que es auditada.

Guía. <Auditoría> Persona designada por el auditor para asistir al equipo auditor.

Equipo auditor. Una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

Auditor. Persona que lleva a cabo una auditoría.

Experto técnico. <Auditoría> Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.

Observador. <Auditoría> Persona que acompaña al equipo auditor pero que no actúa como un auditor.

Definiciones tomadas de la NTC ISO 9000:2015