



Términos y definiciones norma ISO 9000:2015

Términos relativos a la persona o personas

- Alta dirección: persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- Compromiso: participación activa en, y contribución a, las actividades para lograr objetivos compartidos.

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.

EJEMPLO: Clientes, propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.

- 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.

Nota: Un cliente puede ser interno o externo a la organización.

- Proveedor: organización que proporciona un producto o un servicio

Nota: Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

Términos relativos a la actividad

- Mejora: actividad para mejorar el desempeño

Nota: La actividad puede ser recurrente o puntual.

- Mejora continua: actividad recurrente para mejorar el desempeño

Nota: El proceso de establecer objetivos y de encontrar oportunidades para la mejora es un proceso continuo mediante el uso de hallazgos de la 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 una acción preventiva.

- Gestión: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización

Nota: La gestión puede incluir el establecimiento de políticas y objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

- Gestión de la calidad: gestión con respecto a la calidad.





Nota: La gestión de la calidad puede incluir el establecimiento de políticas de la calidad y los objetivos de la 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.

Nota: El establecimiento de planes de la calidad puede ser parte de la planificación 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.
- Mejora de la calidad: parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Nota: Los requisitos de la calidad pueden estar relacionados con cualquier aspecto tal como la eficacia, la eficiencia o la trazabilidad.

- Control de cambios: actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de su información sobre la configuración del servicio.

Términos relativos al proceso

- Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto

Nota: Las entradas de un proceso son generalmente las salidas de otros procesos y las salidas de un proceso son generalmente las entradas de otros procesos.

Nota: Dos o más procesos en serie que se interrelacionan e interactúan pueden también considerarse como un proceso.

Nota: Los procesos en una organización generalmente se planifican y se realizan bajo condiciones controladas para agregar valor.

- 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.
- Procedimiento: forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso
- Contrato: acuerdo vinculante

Términos relativos al sistema

- 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.





Nota: Los elementos del sistema de gestión establecen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación, la operación, las políticas, las prácticas, las reglas, las creencias, los objetivos y los procesos para lograr esos objetivos.

Nota: El alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones específicas e identificadas de la organización, o una o más funciones dentro de un grupo de organizaciones.

- 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.

Nota: Las condiciones pueden incluir factores físicos, sociales, psicológicos y ambientales (tales como temperatura, iluminación, esquemas de reconocimiento, estrés laboral, ergonomía y atmósfera en el trabajo).

- Política de la calidad: intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección relativas a la calidad.

Nota: Generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización, puede alinearse con la visión y la misión de la organización y proporciona 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.

Términos relativos a los requisitos

- Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Nota: "Generalmente implícita" significa que es habitual o práctica común para la organización y las partes interesadas el que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita.

Nota: Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo, en información documentada.

Nota: Para lograr una alta satisfacción del cliente puede ser necesario cumplir una expectativa de un cliente incluso si no está declarada ni generalmente implícita, ni es obligatoria.

- 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.
- No conformidad: incumplimiento de un requisito
- Conformidad: cumplimiento de un requisito
- Trazabilidad: capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto

Nota: Al considerar un producto o un servicio, 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.





- Salida: resultado de un proceso
- Servicio: salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente
- Desempeño: resultado medible

Nota: El desempeño se puede relacionar con hallazgos cuantitativos o cualitativos.

Nota: El desempeño se puede relacionar con la gestión de actividades, procesos, productos, servicios, sistemas u organizaciones.

- Riesgo: efecto de la incertidumbre

Nota: Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo.

Nota: Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información (3.8.2) relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad.

Nota: Con frecuencia el riesgo se caracteriza por referencia a eventos potenciales y consecuencias, o una combinación de éstos.

Nota: Con frecuencia el riesgo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluidos cambios en las circunstancias) y la probabilidad asociada de que ocurra.

- 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.

Términos relativos a los datos, la información y la documentación

- Evidencia objetiva: datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Nota: La evidencia objetiva con fines de auditoría generalmente se compone de registros, declaraciones de hechos u otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y verificables.

- Información documentada: información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Nota: La información documentada puede hacer referencia a: — el sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados; — la información generada para que la organización opere (documentación); — la evidencia de los resultados alcanzados (registros).

- Manual de la calidad: especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Nota: Los manuales de la calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.

- 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.





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 las expectativas de los clientes.

Nota: Las quejas son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Nota: Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el cliente y éstos se han cumplido, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

- Queja: 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.

Términos relativos a las características

- Característica: rasgo diferenciador

Nota: Una característica puede ser inherente o asignada.

Nota: Una característica puede ser cualitativa o cuantitativa.

Nota: Existen varias clases de características, tales como las siguientes: a) físicas (por ejemplo, características mecánicas, eléctricas, químicas o biológicas); b) sensoriales (por ejemplo, relacionadas con el olfato, el tacto, el gusto, la vista y el oído); c) de comportamiento (por ejemplo, cortesía, honestidad, veracidad); d) de tiempo (por ejemplo, puntualidad, confiabilidad, disponibilidad, continuidad); e) ergonómicas (por ejemplo, características fisiológicas, o relacionadas con la seguridad de las personas); f) funcionales (por ejemplo, velocidad máxima de un avión).

- 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.

Nota: Las características pueden ser físicas, cognitivas o sociales.

Nota: Los factores humanos pueden tener un impacto significativo en un sistema de gestión

- Competencia: capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

Nota: La competencia demostrada a veces se denomina cualificación.

Términos relativos a las determinaciones

- Revisión: determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos.

EJEMPLO:

Los mejores aliados en Recursos Humanos
www.csyap.com
01 (722) 2 16 76 92





Revisión por la dirección, revisión del diseño y desarrollo, revisión de los requisitos del cliente, revisión de acciones correctivas.

- Seguimiento: determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

Nota: El seguimiento generalmente es una determinación del estado de un objeto al que se realiza el seguimiento, llevado a cabo en diferentes etapas o momentos diferentes.

- Medición: proceso para determinar un valor.

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.
- Reproceso: acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.

Nota: El reproceso puede afectar o cambiar partes del producto o servicio no conforme.

- 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.

Nota: Una auditoría puede ser interna (de primera parte) o externa (de segunda parte o de tercera parte), y puede ser combinada o conjunta.

Nota: Las auditorías internas, denominadas en algunos casos auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la propia organización, para la revisión por la dirección y otros fines internos, y pueden constituir la base para la declaración de conformidad de una organización. La independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidades en la actividad que se audita.

Nota: Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditadoras independientes y externas, tales como las que otorgan la certificación/registro de conformidad o agencias gubernamentales.

- 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.

Nota: El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos.

- 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.

Los mejores aliados en Recursos Humanos
www.csyap.com
01 (722) 2 16 76 92

