



Glosario

CALIDAD

grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

REQUISITO

necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

COMPETENCIA

aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades

SISTEMA

conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan

SISTEMA DE GESTIÓN

sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad

POLÍTICA DE LA CALIDAD

intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección

OBJETIVO DE LA CALIDAD

algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad

GESTIÓN

actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización

GESTIÓN DE LA CALIDAD

actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad

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 los objetivos de la calidad

CONTROL DE LA CALIDAD

parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos 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 CONTINUA

actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos

PARTE INTERESADA

persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización

PROCEDIMIENTO

forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

CARACTERÍSTICA DE LA CALIDAD

característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito

TRAZABILIDAD

capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración

NO CONFORMIDAD

incumplimiento de un requisito

ACCIÓN PREVENTIVA

acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable

ACCIÓN CORRECTIVA

acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable

CORRECCIÓN

acción tomada para eliminar una no conformidad detectada

INFORMACIÓN

datos que poseen significado

DOCUMENTO

información y su medio de soporte

MANUAL DE LA CALIDAD

documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización

PLAN DE LA 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

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

PLAN DE AUDITORÍA

descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría

PROGRAMA DE LA AUDITORÍA

conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico

SANTIAGO
EXCHANGE