



## ACCIDENTE

★ Evento (suceso o cadena de sucesos) no planeado, que ocasiona lesión, enfermedad, muerte, daño u otras pérdidas.

## ACCIÓN CORRECTIVA

★ Acción tomada para eliminar las causas de un desvío o no conformidad con lo establecido en la planificación o los procedimientos, de un defecto o de cualquier otra situación indeseable existente para evitar su repetición

## ACCIÓN PREVENTIVA

★ Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, de un defecto o de cualquier otra situación indeseable potencial, con el fin de evitar que se produzca

## ACREDITACIÓN

★ Certificación realizada por un organismo reconocido de la capacidad, objetividad, competencia e integridad de una agencia, servicio, o individuo para certificar el cumplimiento de una Norma.

## AMENAZAS

★ Todo aquello que conspira o puede conspirar, para evitar o limitar el cumplimiento de la misión y objetivos de la institución.

## ANÁLISIS DE VARIANZA

★ Técnica estadística básica para analizar datos experimentales, permitiendo discriminar la magnitud de la variabilidad que producen distintas causas.

## APRENDIZAJE INSTITUCIONAL

★ Es el proceso mediante el cual el Equipo de dirección modifica los supuestos hondamente arraigados, las generalizaciones y las imágenes que influyen sobre el modo de comprender el mundo, el medio en que se desempeña y el actuar de la institución.

## AREA

★ Es el desagregado de cada criterio. Facilita la comprensión de los aspectos que lo componen.

## ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

★ Conjunto de actividades preestablecidas y sistemáticas, que son aplicadas en el marco del sistema de la calidad y que son necesarias para dar confianza adecuada de que una organización cumplirá con los requisitos para la calidad.

## AUDITOR DE LA CALIDAD

★ Persona calificada para efectuar auditorías de la calidad.

## AUDITORÍA DE LA CALIDAD

★ Examen sistemático e independiente con el fin de determinar si las actividades y los resultados relativos a la Calidad satisfacen las disposiciones preestablecidas, y si éstas disposiciones son aplicadas en forma efectiva y son apropiadas para alcanzar los objetivos.

## BENCHMARKING

★ Es la medición y comparación continua de los procesos de una organización con respecto a los de otras organizaciones exitosas nacionales o internacionales públicas o privadas, para obtener información que ayude a promover acciones de mejora en sus resultados.

## CALIBRACIÓN

★ La comparación de un instrumento o sistema de medición de exactitud verificada con un instrumento o sistema de exactitud conocida para detectar cualquier desviación del comportamiento requerido.

## CALIDAD

★ La totalidad de las características de los bienes o servicios que confieren a los mismos la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas de sus usuarios internos y externos, ciudadanos o usuarios.

## CAPACIDAD DE PROCESO

★ Es la capacidad de un proceso para producir artículos que cumplen con los requerimientos establecidos por una especificación. Se puede medir con la fórmula  $C_p = (\text{Límite Superior Especificado} - \text{Límite Inferior Especificado}) / (6 \times \text{Sigma})$ . Es necesario advertir que los Límites Especificados No son los Límites de Control Estadístico, sino los Límites requeridos por una Especificación del producto o servicio.

## CAUSAS ASIGNABLES DE VARIACIÓN

★ Son aquellas causas de variación de un proceso que no pertenecen al sistema habitual de causas aleatorias y que es necesario descubrir (asignar) y eliminar para restituir el proceso a su comportamiento normal.

## CAUSAS NO ASIGNABLES DE VARIACIÓN

★ Son un conjunto muy grande de causas, cada una de las cuales provoca una pequeña variación en el proceso, y que aparecen en forma aleatoria. Forman un Sistema Constante de Causas Aleatorias, cada una de las cuales es responsable de una pequeña porción de la variabilidad total.

## CÍRCULOS DE LA CALIDAD

★ Grupos formados por un pequeño número de empleados (menos de 10) y su Supervisor, que tienen como objetivo estudiar y reflexionar para mejorar la Calidad de su trabajo.

## CONFORMIDAD

★ Cumplimiento de requisitos especificados.

## CONTRATISTA

★ Proveedor en una situación contractual.

## CONTROL DE LA CALIDAD

★ Comprende las técnicas y actividades de carácter operativo que tienen por objeto controlar un proceso y eliminar las causas de funcionamiento no satisfactorios en todas las fases del ciclo de la calidad con el fin de obtener la mejor eficacia y cumplir los requisitos de Calidad establecidos de un producto o servicio.



## **COSTO DE LA NO CALIDAD**

★ *Costos asociados con la provisión de productos o servicios de baja calidad.*

## **CRITERIO**

★ *Es la definición del aspecto a evaluar y se corresponde con cada una de las prácticas operativas de la Calidad.*

## **CULTURA INSTITUCIONAL**

★ *Son las costumbres, creencias, ritos, hitos o eventos determinantes, las formas de poder formal e informal y las relaciones entre las personas que caracterizan a una institución y la distinguen de otras.*

## **DEBILIDADES**

★ *Circunstancias que limitan o inhiben el éxito de una institución.*

## **DEFECTO**

★ *No cumplimiento de un requisito o de una expectativa razonable, ligada a un uso previsto, incluyendo los relativos a la seguridad.*

## **DESARROLLO SUSTENTABLE**

★ *Es un concepto del desarrollo que encierra objetivos económicos, sociales y ecológicos y el mejoramiento de las expectativas de vida de las generaciones actuales y futuras. Implica el uso responsable de los recursos naturales.*

## **DESEMPEÑO**

★ *Información comparativa sobre resultados finales de los procesos y servicios de la organización respecto a metas, estándares, resultados anteriores y de otras organizaciones.*

## **DIAGRAMA DE CAUSA-EFECTO**

★ *También se conoce como Diagrama de Espinas de Pescado. Herramienta para analizar la fluctuación de un proceso, desarrollada por Kaoru Ishikawa. El diagrama ilustra las causas y subcausas que afectan a un proceso determinado y que producen un efecto (Síntoma). Es una de las Siete Herramientas de la Calidad.*

## **DIAGRAMA DE DISPERSIÓN**

★ *Representación gráfica que permite analizar la relación entre dos variables. Se representan dos conjuntos de datos, en el eje X la variable independiente y en el eje Y la variable que se supone depende de la anterior. El gráfico puede mostrar o no posibles relaciones entre ambas variables. Es una de las Siete Herramientas de la Calidad.*

## **DIAGRAMA DE FLUJO**

★ *Representación gráfica de los pasos de un proceso, que se realiza para entender mejor al mismo. Es una de las Siete Herramientas de la Calidad.*

## **DIAGRAMA DE PARETO**

★ *Herramienta gráfica en la cual se representa la frecuencia para un conjunto de causas ordenadas desde la más significativa hasta la menos significativa (Orden de frecuencia). Está vinculado con el Principio de Pareto, que sugiere que la mayor parte de los problemas de calidad provienen de solamente algunas pocas causas. Es una de las Siete Herramientas de la Calidad.*

## **DIRECCIÓN ESTRATÉGICA**

★ *Proceso mediante el cual el Equipo de Dirección crea la cultura organizacional y el sistema de liderazgo a través del establecimiento y alineamiento de valores, visión, misión y objetivos.*

## **EFFECTIVIDAD**

★ *Compara los resultados de una actividad con aquello que se había planeado. La efectividad se puede referir a productos, insumos o relaciones.*

## **EFICACIA**

★ *Es el logro del objetivo al menor costo posible para una comunidad, determinada en función de sus objetivos sociales.*

## **EFICIENCIA**

★ *Es un concepto que se basa en indicadores de productividad, los cuales a su vez dependen de la organización, el comportamiento, las condiciones geográficas, etc.*

## **ENFERMEDAD OCUPACIONAL**

★ *Enfermedad calificada como de haber sido causada o agravada por la actividad o el ambiente de trabajo de una persona.*

## **ENFOQUE PREVENTIVO**

★ *Enfoque que impide la ocurrencia de problemas a través de acciones planificadas.*

## **ENSAYO NO DESTRUCTIVO**

★ *Método de Ensayo que no daña o destruye el producto que se está ensayando.*

## **ESPECIFICACIÓN**

★ *Documento que establece los requisitos que un producto o servicio debe cumplir.*

## **ESTRATEGIA**

★ *Plan comprehensivo e integrador que tiende a garantizar que los objetivos de la organización se consigan utilizando para ello el conocimiento provisto por el sistema de información y del análisis de las fortalezas y debilidades de la organización y las oportunidades y amenazas del entorno.*



---

## EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

★ Examen sistemático del grado en que una entidad es capaz de alcanzar la calidad de sus procesos, productos y servicios..

---

## EVALUACION DEL RIESGO

★ Proceso global de estimar la magnitud del riesgo y decidir si éste es o no significativo.

---

## EVIDENCIA OBJETIVA

★ Información cuya veracidad puede demostrarse, basada en hechos y obtenida por observación, medición, ensayo u otros medios.

---

## EXCELENCIA

★ Es el ideal u horizonte hacia el que se avanza a través de la Mejora Continua de la Calidad.

---

## FODA

★ Análisis de las fortalezas y debilidades de la organización y de las amenazas y oportunidades del entorno que se utiliza como uno de los insumos de la planificación estratégica.

---

## FORTALEZAS

★ Características de una organización que favorecen su éxito.

---

## GESTIÓN DE CALIDAD

★ Conjunto de las actividades de una organización determinadas por la política de calidad, sus objetivos y responsabilidades asignadas a tal fin y desarrolladas mediante la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora continua. (Actividades de la función empresarial que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades, y que se implementan a través de la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad)

---

## GESTIÓN DE PROCESOS

★ Conjunto de actividades mediante las cuales la organización identifica, opera, evalúa, asegura y mejora en forma continua sus procesos.

---

## GESTIÓN TOTAL DE CALIDAD

★ Forma de gestión centrada en la calidad basada en el compromiso y la participación de todos sus integrantes, y que apunta al éxito a largo plazo a través de la satisfacción de todos los integrantes del organismo y de la sociedad, sean o no usuarios directos de la organización. (Forma de gestión de un organismo centrada en la calidad, basada en la participación de todos sus miembros, y que apunta al éxito a largo plazo a través de la satisfacción del ciudadano y a proporcionar beneficios para todos los miembros del organismo y para la sociedad.)

---

## GRÁFICO DE CONTROL

★ Gráfico con una línea límite superior y una línea límite inferior donde se representan los valores de alguna medición estadística para una serie de muestras sucesivas. El gráfico incluye también una línea central que corresponde al valor medio de las observaciones. Es una de las Siete Herramientas de la Calidad.

---

## HISTOGRAMA

★ Representación gráfica de la distribución de un conjunto de observaciones en una serie de intervalos que cubre el rango de los valores. Generalmente, el número de observaciones en cada intervalo está representado por una columna de altura proporcional. Es una de las Siete Herramientas de la Calidad.

---

## IDENTIFICACION DEL PELIGRO

★ Proceso para el reconocimiento de la presencia de situaciones que generan peligro y la definición de sus características.

---

## IMPLEMENTAR

★ Poner en funcionamiento, aplicar métodos, medidas, etc. para llevar algo a cabo

---

## INCIDENTE

★ Evento no planeado que tiene la potencialidad de conducir a un accidente, no lográndose a producir daños a personas, bienes o instalaciones.

---

## INDICADOR (CUALITATIVO, CUANTITATIVO)

★ Es un valor (cuantitativo o cualitativo) de aquellas dimensiones críticas o variables que al compararse con metas determinadas permite detectar en forma simple y gráfica, el resultado (interno y externo) obtenido en el proceso.

---

## INNOVACIÓN

★ Transformación de ideas en hechos tangibles que producen cambio.

---

## INSPECCIÓN

★ Actividades como medir, examinar, ensayar o comparar una o más características de un producto o servicio, y comparar los resultados con los requisitos especificados, con el fin de determinar la conformidad con respecto a cada una de esas características.

---

## ISO

★ International Organization for Standardization.

---



## ISO 9000/2000

★ Norma Internacionales de Estandarización sobre Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad desarrollado para ayudar a las empresas a documentar efectivamente los elementos a ser implementados para mantener un eficiente Sistema de Calidad. Los estándares no son específicos para ninguna industria, producto o servicio. Fueron desarrollados por la International Organization for Standardization (ISO), una agencia internacional especializada en estandarización compuesta por las organizaciones nacionales de estandarización de más de 91 países.

## ITEM

★ Es el desagregado de cada área y representa los aspectos operativos concretos en cuanto a sistemas, procesos o métodos.

## LAS SIETE HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD

★ Herramientas de análisis que permiten estudiar los procesos con la finalidad de mejorarlos. Las siete herramientas son Diagrama de Causa-Efecto, Planilla de Inspección, Gráfico de Control, Diagrama de Flujo, Histograma, Gráfico de Pareto y Diagrama de Dispersión.

## LOTE

★ Una cantidad definida de producto acumulada bajo condiciones que son consideradas uniformes para propósitos de muestreo.

## MANUAL DE CALIDAD

★ Documento que enuncia la política de la calidad y que describe el sistema de la calidad de un organismo.

## MEDICION

★ Procedimiento que provee información numérica para cuantificar el desempeño de los procesos, servicios y productos.

## MEDIDAS E INDICADORES

★ Información numérica que cuantifica dimensiones de ingreso, egreso y desempeño de procesos, productos, servicios y de la institución a través de índices e indicadores.

## MEJORA CONTINUA

★ Proceso por el cual se busca el incremento permanente de localidad de procesos, productos, servicios o características obtenido a través de pasos continuos y sucesivos sin límite de tiempo.

## MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

★ Acciones emprendidas en todo el organismo con el fin de incrementar la efectividad y la eficiencia de las actividades y de los procesos para brindar beneficios adicionales al organismo y a sus usuarios.

## MÉTODO

★ Conjunto de procedimientos y recursos destinados a obtener un resultado.

## METODOLOGÍA REACTIVA

★ Aquella que se orienta a corregir los problemas a la vez que ellos ocurren.

## MISION

★ Es una definición del propósito de la organización. Describe qué hace, para quién lo hace y cómo lo hace.

## MODELO DE EXCELENCIA

★ Aquellas organizaciones a las que se reconoce, a nivel internacional, por haber logrado importantes avances en su camino hacia la Excelencia.

## MUESTREO ALEATORIO

★ Técnica de muestreo utilizada comúnmente por la cual las unidades que componen la muestra son seleccionadas de tal manera que todas las combinaciones de n unidades tienen la misma chance de ser elegidas como muestra.

## NO CONFORMIDAD

★ No satisfacción de un requisito especificado.

## OBJETIVOS

★ Fines que trata de alcanzar la organización a través de su misión.

## OPORTUNIDADES

★ Tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como hechos que podrían beneficiar a una organización en forma significativa.

## ORGANISMO

★ Compañía, sociedad, firma, empresa o institución, o parte de éstas, pública o privada, que posee su propia estructura funcional y administrativa.

## ORGANIZACIÓN

★ Responsabilidades, autoridades y relaciones, ordenadas según una estructura jerárquica, a través de la cual un organismo cumple sus funciones.

## PELIGRO

★ Fuente o situación con potencial para producir daños en términos de lesión a personas, enfermedad ocupacional, daños a la propiedad, al medio ambiente, o una combinación de éstos.

## PLAN DE LA CALIDAD

★ Documento que enuncia las prácticas, los medios y la secuencia de las actividades ligadas a la calidad, ya sean específicas de un producto, proyecto o contrato particular.

## PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

★ Actividades que establecen los objetivos y los requisitos para la calidad, así como los requisitos para la aplicación de los elementos del sistema de la calidad.



### **PLANIFICACION ESTRATEGICA**

★ *Es el proceso por el cual aquellas personas que guían una organización conciben su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzar ese futuro en el marco de sus misión, visión y valores.*

### **PLANIFICACION OPERATIVA**

★ *Es el proceso por el cual aquellas personas responsables del nivel operativo conciben planes y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para apoyar las actividades principales.*

### **PLANILLAS DE INSPECCIÓN**

★ *Planilla diseñada por el usuario para registrar datos de un proceso y que permite visualizar con facilidad la distribución de las observaciones, permitiendo interpretar rápidamente los resultados. Es una de las Siete Herramientas de la Calidad.*

### **POLITICA**

★ *Declaración realizada por la organización de sus intenciones y principios con relación a un determinado tema que provee un marco para la acción y para establecer objetivos y metas respecto del mismo.*

### **POLÍTICA DE CALIDAD**

★ *Orientaciones y objetivos generales de un organismo concernientes a la calidad, expresados formalmente por el nivel más alto de dirección. Orientaciones y objetivos generales de una organización concernientes a la calidad expresados formalmente por el Equipo de dirección y consensuados por todos los integrantes de la organización..*

### **PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

★ *Aquellas actividades del proveedor que son necesarias para proveer el servicio.*

### **PROACTIVO**

★ *Que se adelanta a los acontecimientos. Su impulsor a la acción es interno y no externo. Está enfocado a los objetivos y no a los procesos. Hace que las cosas mejoren y logra que salgan bien. Concepto opuesto*

### **PROCEDIMIENTO**

★ *Manera especificada de realizar una actividad.*

### **PROCESO**

★ *Actividad vinculada con el propósito de generar un producto o servicio. Es la serie de acciones interrelacionadas para convertir insumos en resultados. Los procesos involucran personas, máquinas, herramientas, técnicas y material en una serie sistemática de pasos o acciones. (Conjunto de recursos y actividades relacionadas entre sí que transforman elementos entrantes (input) en elementos salientes (output)).*

### **PROCESO FUERA DE CONTROL**

★ *Estado de un proceso en el cual la medición estadística que se está evaluando no está bajo control estadístico, es decir, las variaciones entre los resultados de las muestras están afectados por causas asignables.*

### **PROCESO PRINCIPAL**

★ *Aquel que tiene un alto impacto en el logro de los objetivos de la organización. Son los relacionados con la satisfacción del usuario externo y el logro de los objetivos estratégicos.*

### **PROCESOS DE APOYO**

★ *Aquellos de índole logística. Son indispensables para obtener la calidad de los procesos de generación y distribución de servicios y productos que constituyen la actividad principal de la organización.*

### **PRODUCTIVIDAD**

★ *Medida de la eficiencia en el uso de los recursos. Dada una relación función de producción de un bien o servicio se entiende por productividad a la relación entre los productos o servicios generados y todos los insumos materiales o no, necesarios para su generación. La productividad depende de la tecnología, la organización, el comportamiento.*

### **PRODUCTO**

★ *Resultado de actividades o de procesos. Son los bienes y servicios cuantificables o de esencia predominantemente cualitativo, que genera un organismo para contribuir con los objetivos de las políticas.*

### **PROVEEDOR**

★ *Organismo que provee un producto a un usuario.*

### **RASTREABILIDAD**

★ *ver trazabilidad*

### **REACTIVO**

★ *Que espera que sucedan los acontecimientos para actuar. Su comportamiento está orientado a cumplir consignas y no a obtener resultados. Está enfocado en solucionar problemas emergentes. Concepto opuesto*

### **RECOMPENSA**

★ *Retribución material de cualquier tipo y no generadora de derechos a los méritos adjudicados al personal..*

### **RECONOCIMIENTO**

★ *Premio no material formal y periódico a los méritos adjudicados al personal..*

### **REGISTRO**

★ *Documento que provee evidencias objetivas de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos.*



---

## RETRABAJO

★ Acción tomada sobre un producto no conforme de modo que satisfaga los requisitos especificados.

---

## RIESGO

★ Combinación entre la probabilidad de que ocurra un determinado evento peligroso y la magnitud de sus consecuencias.

---

## SALUD OCUPACIONAL

★ Relativo a protección de la salud y la prevención de la ocurrencia de enfermedades y accidentes en los empleados de una organización.

---

## SATISFACCIÓN DEL USUARIO

★ Es el resultado de entregar un producto o servicio que cumple con los requerimientos del usuario.

---

## SERVICIO

★ Resultados generados por las actividades de una organización y sus integrantes destinados a satisfacer las necesidades de los ciudadanos. (Resultado generado por actividades en la interfaz entre el proveedor y el usuario, y por actividades internas del proveedor, con el fin de responder a las necesidades del usuario)

---

## SISTEMA

★ Conjunto de unidades relacionadas entre sí que actúan conjuntamente como un todo para un fin particular.

---

## SISTEMA DE CALIDAD

★ Organización, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos necesarios cuyo objetivo es implementar la gestión de la calidad

---

## SISTEMA DE GESTIÓN

★ Conjunto, de cualquier nivel de complejidad, integrado por personas, recursos, políticas y procedimientos, cuyos componentes interactúan en forma organizada para lograr o mantener un resultado especificado.

---

## SISTEMA DE INFORMACIÓN

★ sistema formado por todos los elementos necesarios para la detección rápida de oportunidades de mejora, control de procesos, problemas y deficiencias y los medios para suministrar evidencias objetivas de la conformidad en la exactitud en forma de registros. Provee un conjunto de datos estructurados de un modo conveniente para administrar una organización; es decir para planificar, gestionar, coordinar y controlar su desempeño.

---

## SISTEMÁTICO

★ De ejecución programada..

---

## SISTÉMICO

★ Relativo a sistemas.

---

## SUBCONTRATISTA

★ Organismo que provee un producto al proveedor.

---

## TRAZABILIDAD

★ Aptitud de reconstruir la historia, la utilización o la localización de un producto por medio de identificaciones registradas.

---

## USUARIO

★ Persona u organización que recibe un bien o un servicio producido por una organización. En el ámbito del estado comprende a otros integrantes o sectores de la organización y a otras organizaciones del estado o privadas y a los contribuyentes, estudiantes, pacientes, usuarios o ciudadanos en general.

---

## USUARIO EXTERNO

★ Persona u organización que recibe un producto o servicio y que no es parte de la organización que lo provee.

---

## USUARIO INTERNO

★ Integrante o área de la organización que reciben productos, servicios o información (Output) de otro integrante u área de la misma organización. Forma parte de la cadena proveedor- usuario en cualquier subproceso del proceso total.

---

## VALIDACIÓN

★ Confirmación por examen y aporte de evidencias objetivas de que los requisitos particulares para un uso específico previsto han sido satisfechos.

---

## VALOR AGREGADO

★ Valor incorporado o añadido en una determinada fase del proceso.

---

## VALORES

★ Son los valores y filosofía de una organización que guían la conducta de sus miembros.

---

## VERIFICACIÓN

★ Confirmación por examen y aporte de evidencias objetivas de que los requisitos especificados han sido satisfechos.

---

## VISION

★ Es una imagen idealizada del futuro deseable de la organización generada en forma consensuada por quienes la componen. La Visión plantea un desafío significativo y traza la orientación básica para enfrentar al mismo.

---