

# **GLOSARIO IBEROAMERICANO DE TÉRMINOS V.2015**

**Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ)**

® No. M-82584

© FUNDACION IBEROAMERICANA PARA LA GESTION DE LA CALIDAD

Reservados todos los derechos. Este material puede ser reproducido total o parcialmente por métodos electrónicos o convencionales siempre que se cite la fuente: Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad.

## Glosario Iberoamericano de Términos V.2015

**Acción de Mejora (2):** Acción orientada a la eliminación o minoración de una situación identificada como débil tras la realización de un proceso de evaluación. Las acciones correctivas y preventivas estarían dentro de este concepto.

**Alianzas (1):** Relaciones de trabajo entre dos o más partes que crean un valor aportado (valor añadido) para el cliente.

**Análisis de Modo y Efecto de Falla / Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMED/AMFE) (1):** Método para la priorización de los riesgos y la toma de acciones preventivas dirigidas a su reducción.

**Aprendizaje Organizacional (1):** Proceso de mejora de la Organización que genera innovación y procesos de cambio, basado en las "lecciones aprendidas" que se derivan del análisis de la realidad. El aprendizaje organizacional requiere la implementación de una Cultura del Aprendizaje que conlleva una actitud abierta hacia la realidad.

Entre los elementos críticos que favorecen el aprendizaje organizacional se encuentran: la existencia de una cultura del cambio y de aprendizaje, la gestión del conocimiento, la orientación hacia el cliente, la capacidad de respuesta, el nivel de madurez de la organización, la motivación del personal.

**Asociación:** Unión de organizaciones y/o personas por un fin común.

**Alta Dirección (2):** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**B2B (1):** Abreviatura del inglés "Business to Business" que sirve para describir la comunicación directa o canal sin intermediarios entre organizaciones.

**Benchmarking (2):** Metodología que consiste en comparar los procesos y las prestaciones de los productos y servicios de una organización, con los de los líderes reconocidos a fin de identificar oportunidades para la mejora de la calidad.

**Calidad (2):** Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Nota 1:** El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

**Nota 2:** "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.

**Capacidad de Respuesta (1):** Agilidad, rapidez y eficacia en satisfacer las demandas de los clientes y de las partes interesadas.

**Capital Intelectual (2):** Cualquier factor que contribuya a los procesos de generación de valor de la compañía, y que esté de manera más o menos directa, bajo el control de la propia compañía.

**Certificación (2):** Atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas.

**Nota 1:** La certificación de un sistema de gestión a veces también se denomina registro.

**Nota 2:** La certificación es aplicable a todos los objetos de evaluación de la conformidad, excepto a los propios organismos de evaluación de la conformidad, a los que es aplicable la acreditación.

**Cliente Externo (2):** Organización o persona externa a la entidad que recibe un producto o servicio.

**Cliente Interno (2):** Organización o persona que recibe un producto o servicio, y que pertenece a la misma entidad que el suministrador.

**Competencia (del personal) (2):** Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

**Nota 1:** El término competencia generalmente es sinónimo de la capacidad de resolver problemas en un determinado contexto.

**Nota 2:** Cuando el contexto es el profesional, puede hablarse de "competencia profesional".

**Cuadro de Mando (2):** Herramienta de gestión que facilita la toma de decisiones, y que recoge un conjunto coherente de indicadores que proporcionan a la alta dirección y a las funciones responsables una visión comprensible del negocio o de su área de responsabilidad. La información aportada por el cuadro de mando, permite enfocar y alinear los equipos directivos, las unidades de negocio, los recursos y los procesos con las estrategias de la organización.

**Cuadro de Mando Integral (2):** véase cuadro de mando de acompañamiento

**Coaching:** Método de acompañamiento, instrucción y entrenamiento de una persona o grupo de personas, con el objetivo de conseguir una meta o desarrollar habilidades específicas.

**Delegación de Autoridad (Empowerment) (1):** Con relación a la gestión del liderazgo, esta práctica promueve la asunción creciente de responsabilidades

entre los subordinados, cuya puesta en marcha requiere previamente su capacitación, entrenamiento e información. Esta práctica conduce a la mejora del rendimiento de la organización.

**Despliegue de Objetivos (2):** Método para transformar de forma coordinada, los objetivos globales o estratégicos de una organización, en objetivos operativos o de detalle.

**Diagrama DAFO/FODA (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades) (2):** Gráfico resumen cuyo objetivo consiste en concretar, la evaluación de los puntos fuertes y débiles de la empresa (competencia o capacidad para generar y sostener sus ventajas competitivas) con las amenazas y oportunidades externas, en coherencia con la lógica de que la estrategia debe lograr un adecuado ajuste entre su capacidad interna y su posición competitiva externa.

**Diagrama de Afinidad (2):** Herramienta que sintetiza un conjunto de datos verbales (ideas, opiniones, temas, expresiones, etc.) agrupándolos en función de las relaciones naturales que existen entre ellos.

**Nota:** El diagrama de afinidad se basa, por tanto, en el principio de que muchos de estos datos verbales son afines, por lo que pueden reunirse bajo unas pocas ideas generales.

**Diagrama de Causa-Efecto (diagrama de espina de pescado o de Ishikawa) (2):** Herramienta que se utiliza para reflexionar sobre las relaciones que existen entre un efecto dado y sus causas potenciales, y su representación gráfica.

**Diagrama de Flujo (2):** Es una representación con imágenes de las etapas de un proceso, útil para investigar las oportunidades de mejora al obtener un conocimiento detallado del modo real de funcionamiento del proceso en ese momento.

**Diagrama de Pareto (2):** Gráfico de barras ordenadas de mayor a menor frecuencia, que compara la importancia de los diferentes factores que intervienen en un problema y ayuda a identificar cuáles son los aspectos prioritarios que deben tratarse.

**DOE (Design of experiments - Diseño de experimentos) (2):** Disciplina estadística desarrollada para el estudio, análisis y comprensión de la variabilidad de los procesos y datos.

**Nota:** Esta disciplina consiste en realizar una o varias pruebas en las que se inducen cambios deliberadamente en las variables de entrada del sistema posibilitando así la identificación de las causas que originan los cambios en la respuesta.

**Eficacia (2):** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia (2):** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Empresa Sostenible (3):** Es aquella que crea valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo, contribuyendo de esa forma al aumento del bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras, tanto en su entorno inmediato como en el planeta en general.

**Enfoque al Cliente (1):** Método de Gestión, basado en identificar y desplegar internamente los requisitos cuyo desarrollo satisface las necesidades y expectativas de los clientes, y en priorizar coherentemente los procesos de la organización que repercuten en su satisfacción.

**Equipo de Mejora (2):** Órgano de participación en la mejora continua de la calidad, cuya misión es identificar, analizar y proponer soluciones a actividades o soluciones de trabajo potencialmente mejorables del propio trabajo o actividad.

**Nota 1:** La actuación de los equipos de mejora se sustenta en el reconocimiento de que la calidad es competencia de todos y que quienes mejor conocen los procesos de trabajo son quienes los realizan diariamente.

**Nota 2:** Los equipos de mejora pueden estar constituidos por personas de diferentes unidades y perfiles profesionales, ya que lo que cuenta es el análisis que se realiza de sus propios procesos de trabajo y las propuestas que se logran para mejorar dichos procesos.

**Estrategia (2):** Planes estructurados para lograr los objetivos.

**Evaluación 360° (Feedback 360°) (1):** Método para determinar la eficacia del liderazgo, que consiste en la evaluación del individuo por todas las personas que trabajan con él (compañeros, subordinados y jefes), mediante un mismo sistema de medida.

**FIFO (First In First Out – lo primero que entra es lo primero que sale) (2):** sistema de rotación de productos almacenados, para prevenir su caducidad.

**Gestión Basada en Hechos (1):** Tipo de gestión cuyas decisiones se soportan en el análisis de datos.

**Gestión de la Calidad Total (1):** Sistemática de gestión a través de la cual la empresa identifica, acepta, satisface y supera continuamente las expectativas y necesidades de todo el colectivo humano relacionado con ella (clientes, empleados, directivos, proveedores, etc.) con respecto a los productos y servicios que proporciona.

**Gestión del Cambio (1):** Parte de la gestión, empleada en aprovechar los cambios del entorno para el bien de la organización a través de la implementación de una “Cultura del Cambio”.

**Gestión del Conocimiento (2):** Es la gestión del capital intelectual en una organización, con la finalidad de añadir valor a los productos y servicios que ofrece la organización en el mercado y de diferenciarlos competitivamente.

**Gestión del Riesgo (1):** Parte de la gestión que consiste en desarrollar y coordinar acciones orientadas a mantener los riesgos de efectos adversos a una organización, dentro de los límites asumidos por la misma.

**Nota 1:** La gestión del Riesgo puede entrañar el desarrollo de políticas de actuación, actividades de identificación y valoración de los riesgos, prevención, mitigación, preparación para emergencias y recuperación post impacto.

**Grado de Satisfacción del Cliente (2):** Nivel que refleja la percepción del cliente sobre el índice en que se han cumplido sus requisitos.

**Grupo de interés:** Grupo de organizaciones y/o personas con un interés u objetivo compartido.

**Gestión Integrada (2):** Parte de la gestión general de la organización que determina y aplica la Política Integrada de gestión. Normalmente surge de la integración de al menos los sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud.

**Herramientas de Marketing:** Conjunto de principios y prácticas que se llevan a cabo con el fin de incrementar la demanda, fidelizar clientes o mejorar su posición o imagen en el mercado o ante la sociedad.

**I+D+I (1):** Investigación, Desarrollo e Innovación.

**Indicador (2):** Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

**Índice de Capacidad de Proceso (2):** Índice que describe la capacidad de un proceso en relación con la tolerancia especificada.

**Innovación (2):** Actividad cuyo resultado es la obtención de nuevos productos, servicios o procesos, o mejoras sustancialmente significativas de los ya existentes.

Las actividades de innovación son: incorporación de tecnologías materiales e inmateriales, diseño, equipamiento e ingeniería, lanzamiento de la producción, comercialización o puesta en marcha de nuevos productos, servicios y procesos.

Se distingue entre:

- a) **Innovación en tecnología:** Actividad de generación y puesta a punto de nuevas tecnologías en el mercado que, una vez consolidadas, empezarán a ser usadas por otros procesos innovadores asociados a productos, servicios y procesos.
- b) **Innovación tecnológica:** Actividad de incorporación, en el desarrollo de un nuevo producto, servicio o proceso, de tecnologías básicas existentes y disponibles en el mercado.
- c) **Innovación en la gestión:** Mejoras relacionadas con la manera de organizar los recursos para conseguir productos, servicios o procesos innovadores.

**ISO 9001:2008 /2015 (1):** Norma Internacional que especifica requisitos de Gestión de la Calidad, cuyo objetivo final es la satisfacción de los clientes. La última actualización de esta norma es del año 2008, y se aplica en más de 140 países, siendo utilizada universalmente para la evaluación de los proveedores y demostrar la conformidad (certificación). Está en fase de actualización la versión 2015.

**Nota:** las normas ISO son desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización (ISO), y adoptadas en cada país por los Organismos de Normalización autorizados.

**ISO 14001:2004 (1):** Norma Internacional que especifica requisitos de Gestión Ambiental para desarrollar un sistema de gestión ambiental que contemple el cumplimiento de la legislación, y los impactos ambientales significativos. La última actualización de esta norma es del año 2004. Esta norma se utiliza también para demostrar la conformidad (certificación).

**ISO 27000:** Es una Norma internacionalmente aceptada que fija los estándares de seguridad en la información, para desarrollar, implementar y mantener las especificaciones de dichos sistemas.

**JIT (Just in Time – Justo a tiempo) (2):** Método logístico para la disminución de los suministros almacenados por el cliente, basado en una estrecha colaboración cliente-suministrador que permite la rápida entrega de pequeños pedidos en función de las necesidades del Departamento de Producción.

**Liderazgo (2):** Proceso de dirigir y orientar las actividades de los miembros en un grupo, influyendo en él para encauzar sus esfuerzos hacia la consecución de una meta o metas específicas.

**Mapa de Procesos (2):** Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tienen lugar en una Organización.

**Nota:** El mapa de procesos es una herramienta de gran utilidad para la evaluación de los procesos de trabajo, ya que contribuye a hacer visible el trabajo que se lleva a cabo en una empresa de una forma distinta a como normalmente se percibe.

**Memoria de Sostenibilidad (3):** Documento que informa sobre las actividades y resultados de una organización en los ámbitos económico, social y ambiental con el objetivo, de informar y de obtener una mejora de su reputación corporativa, y una discriminación positiva de las partes interesadas en su toma de decisiones. Aquellas que se elaboran bajo el criterio GRI (Global Reporting Initiative ) están avaladas y se certifican con el sello de Naciones Unidas .

**Metas (2):** Conjunto de requisitos detallados de actuación, cuantificados siempre que sea posible, aplicables a la organización o a partes de esta.

**Misión (2):** Declaración que describe el propósito o razón de ser de una organización.

**Nivel de Madurez (2):** Medida de la capacidad de una organización para alcanzar resultados a través de su conocimiento y experiencias en la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad.

**Norma (2):** Documento, establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características de las actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en un contexto dado.

**Nota:** Las normas deberían estar basadas en resultados consolidados por la ciencia, la técnica y la experiencia y estar dirigidas a la promoción de un beneficio óptimo para la comunidad.

**Objetivo (2):** Algo ambicionado o pretendido. Los objetivos definen “qué” hay que hacer y es medible su grado de consecución.

**Oportunidad de Mejora (2):** 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.

**OHSAS:** Es una especificación / Norma internacionalmente aceptada, que define los requisitos para el establecimiento, implementación y operación de un Sistema de Seguridad y Salud efectiva en las organizaciones.

**PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) (2):** ciclo de mejora continua o ciclo de Deming. Se representa en inglés como ciclo PDCA (plan, do, check, act).

**Plan Estratégico (2):** Proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio, definiendo los objetivos a largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevar a cabo dichas estrategias.

**Nota 1** – El plan estratégico comienza dando respuesta a estas tres preguntas: - ¿Dónde estamos hoy? - ¿Dónde queremos ir? - ¿Cómo podemos llegar donde queremos ir?.

**Nota 2** – Normalmente el Plan Estratégico se despliega a corto plazo a través de los Planes de Gestión.

**Plan de Gestión o de Negocio (2):** documento que especifica los objetivos a alcanzar por una organización o parte de ella para un periodo determinado, así como las funciones responsables de su gestión y los plazos de ejecución previstos.

**Nota 1:** Normalmente el Plan de Gestión complementa el Plan Estratégico, al basarse en sus estrategias para desarrollar y detallar los objetivos a corto plazo.

**Nota 2:** Habitualmente en la empresa los planes de gestión son anuales.

**Nota 3:** El plan de gestión puede complementarse con un plan de actuación.

**Plan de mejora:** Conjunto de medidas para mejorar los aspectos puestos de manifiesto en el proceso de evaluación.

**Parámetro (2):** Dato o factor que se toma como necesario para analizar o valorar una situación.

**Parte Interesada (2):** Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.

**Nota:** Un grupo puede ser una organización, parte de ella, o más de una organización.

**"Poka-Yoke" (2):** Conjunto de reglas y técnicas diseñadas para "prevenir errores" en un proceso o producto. Cuando se utiliza conjuntamente con metodologías de inspección apropiadas, Poka Yoke da como resultado mejoras sustanciales en la calidad y en la duración del ciclo.

**Nota 1:** La expresión "poka-yoke" proviene del japonés y está formada por las palabras: "poka", evitar y "yokeru", error inadvertido.

**Nota 2:** "Poka-yoke" se plasma en dispositivos mecánicos o electrónicos, sencillos o complejos, que se incluyen en el proceso productivo o en el diseño de productos o procesos para evitar que se cometan errores.

**Política de la Calidad (2):** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**Política Integrada de Gestión (2):** Directrices y objetivos generales de una organización, expresados formalmente por la alta dirección y relacionados con la gestión integrada de los sistemas.

**Proceso (2):** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Proceso Crítico (2):** Proceso que incide de manera significativa en los objetivos estratégicos y que es determinante para el éxito del negocio.

**Proceso de Mejora (2):** 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.

**Producción Ajustada (Lean Manufacturing) (1):** Enfoque que persigue una mejora simultánea en todas las métricas de funcionamiento en fabricación mediante la eliminación del desperdicio, haciendo un uso inteligente de sus recursos, a través de proyectos que cambian la organización física del trabajo en la línea de fabricación, en la logística y en el control de producción a través de toda la cadena de suministro, y en la forma en que se aplica el esfuerzo humano, tanto en las tareas de producción como en las de apoyo.

**Propietario del Proceso (2):** Persona responsable de la gestión del proceso asignado y por tanto de sus resultados, de su rentabilidad y de la organización necesaria para el óptimo funcionamiento del proceso.

**QFD (Quality Function Deployment – Despliegue de la función calidad) (2):** Sistema que busca centrar el diseño de los productos y servicios en dar respuesta a las necesidades de los clientes. Esto significa alinear lo que el cliente requiere con lo que la organización produce.

**Redes de Contactos y de Colaboración (1):** Relaciones con individuos y organizaciones de partes interesadas cuyo conjunto supone un activo intangible, al servir para desarrollar con mayor eficacia, rentabilidad y rapidez las actividades y gestiones de la propia organización.

**Redes sociales:** Estructura social compuesta por personas conectadas por uno o varios tipos de relaciones, con intereses comunes o que comparten algún tipo de conocimiento. Con el auge de internet estos se han popularizado, existiendo una amplia variedad, dependiendo de los diferentes grupos de interés.

**Responsabilidad Social (2):** Conjunto de obligaciones legales y compromisos voluntarios y éticos, nacionales e internacionales con los grupos de interés, que se derivan de los impactos que la existencia, actividad y operación que las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos.

La Responsabilidad Social afecta a la propia gestión de las organizaciones, tanto en sus actividades productivas y comerciales, como en sus relaciones con los grupos de interés.

**Riesgo Ambiental (2):** Combinación de la frecuencia o probabilidad que puedan derivarse de la materialización de un daño para el medio ambiente.

**Riesgo Laboral (2):** Combinación de la frecuencia o probabilidad que puedan derivarse de la materialización de un daño para la salud de los trabajadores.

**Nota:** El concepto de riesgo siempre tiene dos elementos: la frecuencia con la que se materializa un riesgo y las consecuencias que de él puedan derivarse.

**Satisfacción del Cliente (2):** Percepción del cliente sobre el grado en que han cumplido sus requisitos.

**Seis Sigma (2):** Filosofía de trabajo y estrategia de negocios, basada en el enfoque hacia el cliente, en un manejo eficiente de los datos y metodologías y diseño robustos, que permite eliminar la variabilidad en los procesos y alcanzar un nivel de defectos menor o igual a 3 ó 4 defectos por millón.

**Segmentar resultados:** Proceso por el cual se clasifican los resultados de acuerdo con una determinada característica que sea de utilidad a la empresa, con el fin de facilitar su interpretación.

**Sistema de Gestión Ambiental (2):** Parte de la gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política ambiental, y para gestionar sus aspectos ambientales.

La gestión alcanza al establecimiento de objetivos, a la estructura de la organización, la planificación, la planificación de actividades, las responsabilidades, los procesos y procedimientos, y los recursos.

**Sistema de Gestión de la Calidad (2):** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (2):** Parte del sistema general de gestión de la organización que define la política de prevención, y que incluye la estructura organizativa, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para llevar a cabo dicha política.

**Sistema Integrado de Gestión (2):** Conjunto de la estructura de la organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión integrada de los sistemas.

**Sostenibilidad (1):** Se logra cuando la satisfacción de las necesidades presentes , no compromete la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades , lográndose un equilibrio entre los aspectos económicos , sociales y ambientales .

**Visión (2):** Declaración en la que se describe cómo desea que sea la organización en el futuro.

**Significado de las notas ( ) incluidas en los términos:**

(1) Términos desarrollados por FUNDIBEQ

(2) Términos seleccionados de las normas UNE de AENOR ([www.aenor.es](http://www.aenor.es) ), a quien agradecemos la autorización para su uso en este Glosario.

(3) Términos seleccionados del Glosario de Términos de RENFE OPERADORA, a quien agradecemos la autorización para su uso en este Glosario.