



7. GLOSARIO

CALIDAD:

- **REAL ACADEMIA ESPAÑOLA:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permite juzgar su valor. Buena calidad = superioridad o excelencia.
- **PHILIP CROSBY¹:** Conformidad con las especificaciones (con el problema de que coincidan las del proveedor con las de los clientes).
- **ISO² 9000:** Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **ASOCIACION ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD:** La calidad es un conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer necesidades establecidas o implícitas.

SGS: Sistema de Gestión de la Calidad

La Política de calidad: abarca las directrices, criterios o reglas de actuación de la organización que dentro del marco de la Misión, Visión y Valores de la misma, expresa el compromiso de la entidad con la calidad del servicio y con las partes interesadas, afectadas (usuarios(as), recursos humanos, sociedad, empresas,...) y ha de orientar los objetivos de calidad que se establezcan. La política ha de ser coherente con el propósito de la entidad y está definida por la dirección.

Manual de calidad: es el documento base del SGC ya que es un documento en el que se recogen los aspectos fundamentales del propio sistema.

Organigrama: es la estructura organizativa de la organización.

El mapa de procesos: es el resumen esquemático visual. Permite visualizar todos los procesos de la organización de forma esquemática para poder

¹ Philip Crosby es uno de los pensadores sobre calidad más destacados de los Estados Unidos. www.philipcrosby.com

² Organización Internacional para la Estandarización o ISO (en inglés, *International Organization for Standardization*),



comprender el procedimiento de transformación de las entradas (necesidades) y su resultado final (los servicios que se prestan),

Procedimientos: la sucesión cronológica de operaciones relacionadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función para la realización de una actividad específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Se trata de un soporte documental de los procesos que describe el conjunto de actividades/tareas que se realizan en el mismo. Los procedimientos implican actividades y tareas del personal, tiempo de realización por lo que refleja de modo detallado la forma de actuación y de [responsabilidad](#) de todo miembro de la organización dentro del marco del Sistema de Calidad de la entidad.

MGC: Manual de Gestión de la Calidad

P: Procedimientos

IT: Instrucciones Técnicas son instrucciones de desarrollo de una función concreta muy detallada a modo de, y sirva como ejemplo, de un manual de instrucciones donde se detalla paso por paso y minuciosamente, el trabajo a desarrollar.

R: Registros, formatos.

Proveedor: todo aquél que suministra bienes y productos así como el que presta un servicio a la organización.

ONL: Organizaciones no Lucrativas

Conformidad: Cumplimiento de un requisito especificado.

No-conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado respecto a:



Los requisitos de las normas ISO 9001:2000 y a los requisitos procedimentados por la organización.

No-conformidad leve: Cuando se incumple uno de los siguientes requisitos:

- Que un incidente se esté repitiendo con una frecuencia mayor a lo habitual.
- Que se esté incumpliendo las especificaciones o modos de actuación establecidos en cualquier procedimiento o instrucción del Sistema de Gestión de la Calidad que no esté relacionado directamente con la legislación vigente de aplicación.

No-conformidad grave: Cuando se incumple uno de los siguientes requisitos:

- Que se detecte cualquier desviación en el Sistema de Gestión con respecto a la Norma utilizada como referencia.
- Que se esté incumpliendo las especificaciones o modos de actuación establecidos en cualquier procedimiento o instrucción del Sistema de Gestión que esté relacionado directamente con la legislación vigente de aplicación.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una No-conformidad, de un defecto o cualquier otra situación indeseable existente.

Acción preventiva: Acción tomada para impedir la aparición y/o repetición de una No-conformidad, lo cual logramos, eliminando las causas potenciales que pudieran originar una no conformidad en el futuro, o mediante las mejoras sistemáticas dentro del SGC.

RSGC: Responsable de del Sistema de Gestión de la Calidad