

Comprender los conceptos detrás de los modelos de calidad es el primer gran paso; aplicarlo y adoptarlo como cultura constituye el gran reto.

## **ALGUNOS CONCEPTOS CLAVE PARA RECORDAR:**

### **GLOSARIO DE TERMINOS**

Principales términos asociados a la Calidad y a la Gestión por procesos con la finalidad de que una lectura comprensiva de los mismos permita afianzar los conceptos adquiridos a lo largo del estudio de la presente acción formativa:

1. **Acción de Mejora:** 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.

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

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

4. **Ciente Externo:** Organización o persona externa a la entidad que recibe un producto o servicio.

5. **Ciente Interno:** Organización o persona que recibe un producto o servicio, y que pertenece a la misma entidad que el suministrador.

6. **Cuadro de Mando:** 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.

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

8. **Diagrama de Flujo/ flujograma:** 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.

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

10. **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

11. **Equipo de Mejora:** 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.

12. **Estrategia:** Planes estructurados para lograr los objetivos.

13. **Gestión de la Calidad Total:** 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.

14. **Gestión del Cambio:** 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”.

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

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

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

18. **ISO 9000** La ISO 9000 designa un conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). Entre ellas destaca la **ISO 9001:2000**.

19. **ISO 9001:2000:** 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 2000, y se aplica en más de 140

países, siendo utilizada universalmente para la evaluación de los suministradores y demostrar la conformidad (certificación).

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

**20. Liderazgo:** 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.

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

*a) 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.*

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

23. **Misión:** Declaración que describe el propósito o razón de ser de una organización.

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

25. **Oportunidad de Mejora:** 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.

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

27. **Plan Estratégico :** 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.

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

*podemos llegar donde queremos ir?*

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

**28. Plan de Gestión o de Negocio:** 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.

*a) 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.*

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

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

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

**30. Política Integrada de Gestión:** Directrices y objetivos generales de una organización,

expresados formalmente por la alta dirección y relacionados con la gestión integrada de los sistemas.

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

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

33. **Proceso de Mejora:** 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.

34. **Propietario del Proceso:** 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.

35. **QFD (Quality Function Deployment – Despliegue de la función calidad):**



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.

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

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

**38. Six Sigma:** 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.

**39. Visión:** Declaración en la que se describe cómo desea ser la organización en el futuro.