

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

GLOSARIO DE TERMINOS

1. **Actitud cultural:** predisposición o disposición del ánimo que impulsa a obrar según los condicionamientos culturales, valores y hábitos aprendidos.

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

3. **Calidad en la gestión pública:** La calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

4. **Ciclo de Deming:** ciclo de mejora continua o ciclo de Deming. Se representa en inglés como ciclo PDCA (plan, do, check, act).

5. **Cultura:** Conciencia crítica y sistemática de la realidad según la totalidad de sus factores.

6. **Cultura de calidad:** Es el conjunto de valores y hábitos que posee una persona, que complementados con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, le permiten colaborar con su organización para afrontar los retos que se le presenten, en el cumplimiento de la misión de la organización.

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

Entendido como la consecución de los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano.

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

Es la optimización de los resultados alcanzados por la Administración Pública con relación a los recursos disponibles e invertidos en su consecución.

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

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

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

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

13. **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**.

14. **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.

15. **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.

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

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

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

19. **Plan Estratégico:** es un documento que recoge las principales líneas de acción, es decir, la estrategia, que una organización se propone seguir en el corto y medio plazo. Se establece generalmente con una vigencia que oscila entre 1 y 5 años (por lo general, 3 años)

20. **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.

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

22. **Sistema de Gestión:** es un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad.

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

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

24. **Vocación de servicio:** tendencia a dar preferencia a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.