TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1. términos relativos a la organización

3.1.1

ACUERDOS: Es la manifestación de una convergencia de voluntades con la finalidad de producir efectos jurídicos.

ACCIÓN CORRECTIVA: acción para eliminar la causa de una no conformidad o un incidente y prevenir que vuelva a ocurrir.

ALTA DIRECCIÓN: persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

ANEXO: son agregados de un trabajo que podemos incluir al final del documento, colocándose antes de la bibliografía.

AUDITORÍA: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener las evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría.

CALIFICATIVOS: atribuye una determinada cualidad, para identificar un tipo específico de requisito.

CONFORMIDAD: cumplimiento de un requisito

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN: La compresión del contexto de la organización se lleva a cabo por la gerencia con información sobre el negocio y las actividades de todos los niveles de la organización. Los puntos de discusión se centran en cuestiones internas y externas que tiene un impacto en el sistema de SSL.

CONTRATISTA: Organización externa que proporciona servicio a la organización de acuerdo con las especificaciones términos y condiciones acordados.

CONSECUENCIAS: Hecho o acontecimiento derivado o que resulta inevitable y forzosamente de otro.

CONSOLIDADO: documento que integra en el texto original de una norma o disposición las modificaciones y las correcciones que ha tenido desde su origen.

CONTRATAR EXTERNAMENTE: establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización.

COMPETENCIA: capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de alcanzar los resultados previstos.

CREAR CONCIENCIA: Para todas las partes que tienen un impacto en la efectividad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

DESEMPEÑO DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: desempeño relacionado con la eficacia de la prevención de lesiones y deterioro de la salud para los trabajadores y de la provisión de lugares de trabajo seguro y saludable.

DESEMPEÑO: resultado medible.

DIRECTIVAS: Conjunto de personas que dirigen o gobiernan una empresa, institución, agrupación, corporación.

EFECTO: Cosa producida por una causa.

EFICACIA: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

ENTRADA: Un requisito especificado es aquel que está establecido, por información documentada.

ESENCIALES: Que es importante y necesario, de tal forma que no se puede prescindir de ello.

EVENTO: acontecimiento previamente organizado que reúne a un determinado número de personas en tiempo y lugar preestablecidos.

FRECUENCIA: Número de veces que aparece, sucede o se realiza una cosa durante un período o un espacio determinados.

ORGANIZACIÓN: Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.

TRABAJADOR: Persona que realiza trabajo o actividades relacionadas con el trabajo que están bajo control de la organización.

SISTEMA DE GESTIÓN: Conjunto de elementos de una organización o que interactúan para establecer políticas, objetos y procesos para lograr esos objetivos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO: Sistema de gestión o parte de un sistema de gestión utilizando para alcanzar la política de la SST. Esenciales para alcanzar el objetivo de reducir y prevenir los accidentes laborales.

REQUISITOS: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implica u obligatoria.

GENERALMENTE IMPLÍCITA: Significa que es habitual o práctica común para la organización

REQUISITO DE UN PRODUCTO: incluye la identificación de las reglas para la determinación, la información que debe capturarse sobre los posibles destinatarios del producto.

REQUISITO DE LA GESTION DE LA CALIDAD: es un modelo de gestión que permite asegurar de manera consistente la mejora del desempeño y la eficacia de las organizaciones, a partir de la planificación, control y mejora de sus procesos.

REQUISITO DEL CLIENTE: lograr la máxima satisfacción del cliente, no solo logrando llegar a las metas establecidas, sino dar un paso más, excediendo los

REQUISITO DE LA CALIDAD: modelo de gestión que permite asegurar de manera consistente la mejora del desempeño y la eficacia de las organizaciones

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: puede ser necesario cumplir una expectativa de un cliente incluso si no está declarada ni generalmente implícita, ni es obligatoria.

SUPLEMENTO ISO: consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado añadiendo las notas 3 a 5 a la entrada.

REQUISITOS LEGALES: o una obligación de cumplimiento es una condición impuesta por leyes, reglamentos, códigos, estatutos, acuerdos u otros textos.

LUGAR DE TRABAJO: Lugar bajo el control de la organización donde una persona necesita estar o ir por razones de trabajo.

RIESGO: Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.

INCERTIDUMBRE: Falta de seguridad, de confianza o de certeza sobre algo, especialmente cuando crea inquietud.

POSIBILIDAD: Circunstancia u ocasión de que una cosa exista, ocurra o pueda realizarse.

NEGATIVAS: Rechazo, oposición o respuesta negativa que se da a lo que alguien pide o pretende.

NORMAS: Principio que se impone o se adopta para dirigir la conducta o la correcta realización de una acción o el correcto desarrollo de una actividad.

PROPORCIONA: Este adjetivo refiere a lo que está vinculado a una proporción es decir, al equilibrio o la correspondencia que se registra entre los componentes de un todo.

OBJETIVO: Que hace juicios de valor atendiendo a los hechos y la lógica, y no a los propios sentimientos o sensaciones.

PELIGRO:
Fuente con un potencial para causar lesiones y deterioro de la salud.

PROCESO:
Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforma las entradas en salidas.

POLÍTICA:
Intenciones y dirección de una organización, como las expresas formalmente a su alta dirección.

POLÍTICA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:
Política para prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabadores. Y para proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables.

MEJORA CONTINUA: actividad recurrente para mejorar el desempeño.

INCIDENTE: suceso que surge del trabajo o en el transcurso del trabajo que podría tener o tiene como resultado lesiones y deterioro de la salud.

NO CONFORMIDAD: incumplimiento de un requisito.

MEDICIÓN: proceso para determinar un valor.

SEGUIMIENTO: determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad.

PROCEDIMIENTO: forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

RIESGO PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: combinación de la probabilidad de que ocurran eventos o exposiciones peligrosos relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar los eventos o exposiciones.

OPORTUNIDAD PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: circunstancia o conjunto de circunstancias que pueden conducir a la mejora del desempeño de la SST.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA: información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

LESIÓN Y DETERIORO DE LA SALUD: efecto adverso en la condición física, mental o cognitiva de una persona.

OBJETIVO DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: objetivo establecido por la organización para lograr resultados específicos coherentes con la política de la SST.

PARTE INTERESADA: persona u organización que puede afectar, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

PARTICIPACIÓN: acción y efecto de involucrar en la toma de decisiones.

CONSULTA: búsqueda de opiniones antes de tomar una decisión.

FACILITANDO LA MEJORA DEL DESEMPEÑO: El sistema de gestión ayuda a la empresa a cumplir con todos los requisitos legales y otros requisitos.

MEJORA EL DESEMPEÑO: Puede que sea mucho más eficaz y eficiente cuando toma acciones tempranas para abordar oportunidades de mejora del desempeño de seguridad y salud en el trabajo.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA: los recursos necesarios para asegurar el éxito del sistema de gestión de una empresa que depende de diferentes factores.

PLANIFICAR: determinar y evaluar los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo, las oportunidades establecen objetivos de la seguridad y salud trabajo y los procesos necesarios para conseguir resultados según con la política de seguridad y salud de la empresa.

HACER: implementar los procesos según lo planificado.

VERIFICAR: hacer el seguimiento y la medición de las actividades y los procesos respecto a la política y los objetivos de la seguridad y salud en el trabajo, e informar sobre los resultados.

ACTUAR: es necesarios tomar acciones para mejorar de forma continuamente el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo

MARCO DE TRABAJO: único que ofrece un camino claro al desarrollo de un sistema de seguridad y salud en el trabajo robusto.

VALOR AGREGADO: de la auditoría dado que se realiza por auditores altamente competentes.

REDUCCIÓN DEL COSTE: De los incidentes en el área de trabajo

REDUCCIÓN DEL TIEMPO: De inactividad y el coste de caída de servicio interrupción.

REDUCCIÓN DE AUSENCIAS: Por enfermedad y rotación de trabajadores.

MEJOR REPUTACIÓN: Por lograr dar cumplimiento a un estándar internacional.

REQUISITOS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES: Sólo los aplicables a riesgos de seguridad y salud, sino también dentro del Sistema de Gestión.

ESTRATEGIA: La estrategia es un plan general para lograr uno o más objetivos a largo plazo o generales en condiciones de incertidumbre.

SALUD: La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social.

SEGURIDAD: como la ausencia de peligro, daño o riesgo.

OBJETIVO DE LA CALIDAD: tienen que medirse, contar con el cliente y los requisitos legales deben estar vigilados para determinar si se cumplen o no.

CALIDAD: Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.

POLÍTICA DE LA CALIDAD: Es un breve documento de una extensión no mayor a una hoja que se integra en el manual de calidad y que demuestra el compromiso de la dirección de implantar un sistema de gestión de la calidad orientado a la atención del cliente y a la mejora continua.

PERTINENCIA: Cualidad de lo que es pertinente, es la cualidad de algo un hecho o unas palabras cuando conecta con una situación general.

Términos y definiciones

A

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel

Nota 1 a la entrada: La alta dirección tiene el poder para delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.

Nota 2 a la entrada: Si el alcance del sistema de gestión comprende sólo una parte de una organización entonces la alta dirección se refiere a quienes dirigen y controlan esa parte de la organización.

Nota 3 a la entrada: Este término constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC.

Autoridad de decisión: Persona o grupo de personas a quienes se ha asignado la responsabilidad y la autoridad para tomar decisiones sobre la configuración

Nota 1 a la entrada: Las partes interesadas pertinentes dentro y fuera de la organización deberían estar representadas en la autoridad para disponer.

Asociación: <Satisfacción del cliente> organización formada por organizaciones o personas miembro

Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Actividad: <Gestión de proyectos> el menor objeto de trabajo identificado en un proyecto.

Adquisición de competencia: Proceso para alcanzar competencia.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo

Nota 1 a la entrada: Las condiciones pueden incluir factores físicos, sociales, psicológicos y ambientales (tales como temperatura, iluminación, esquemas de reconocimiento, estrés laboral, ergonomía y atmósfera en el trabajo).

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría

Nota 1 a la entrada: Los elementos fundamentales de una auditoría incluyen la determinación de la conformidad de un objeto de acuerdo con un procedimiento llevado a cabo por personal que no es responsable del objeto auditado.

Nota 2 a la entrada: Una auditoría puede ser interna (de primera parte) o externa (de segunda parte o de tercera parte), y puede ser combinada o conjunta.

Nota 3 a la entrada: Las auditorías internas, denominadas en algunos casos auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la propia organización, para la revisión por la dirección y otros fines internos, y pueden constituir la base para la declaración de conformidad de una organización. La independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidades en la actividad que se audita.

Nota 4 a la entrada: Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por *organizaciones* auditoras independientes y externas, tales como las que otorgan la certificación/registro de conformidad o agencias gubernamentales.

Nota 5 a la entrada: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original y las notas se han modificado para eliminar los efectos de circularidad entre las entradas de términos de criterios de auditoría y los de evidencia de auditoría y se han añadido las notas 3 y 4.

Auditoría combinada: Auditoría llevada a cabo conjuntamente a un único auditado en dos o más sistemas de gestión

Nota 1 a la entrada: Las partes de un sistema de gestión que pueden estar involucradas en una auditoría combinada pueden identificarse por las normas de sistemas de gestión pertinentes, normas de producto, normas de servicio o normas de proceso que se aplican por la organización.

Auditoría conjunta: Auditoría llevada a cabo a un único auditado por dos o más **organizaciones** auditoras

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable

Nota 1 a la entrada: Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

Nota 2 a la entrada: La acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a ocurrir.

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir

Nota 1 a la entrada: Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Nota 2 a la entrada: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a ocurrir, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra.

Nota 3 a la entrada: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado añadiendo las notas 1 a 2 a la entrada.

Auditado: Organización que es auditada.

Auditor: Persona que lleva a cabo una auditoría.

Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría.

Nota 1 a la entrada: El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos.

Análisis: Examen profundo de los hechos o de los datos. Sin importar su grado de importancia, los hechos o datos aislados no constituyen en sí una base completa para pasar a la acción o definir prioridades. Para lograr el efecto deseado, una acción exige una comprensión completa de las interrelaciones entre múltiples hechos y datos.

Anomalía: Desviación de lo que se espera. Incluye los conceptos de no conformidad y de defecto.

Aspecto ambiental: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización (3.1.4) que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente

NOTA 1 a la entrada Un aspecto ambiental puede causar uno o varios impactos ambientales. Un aspecto ambiental significativo es aquel que tiene o puede tener uno o más impactos ambientales significativos.

NOTA 2 a la entrada: La organización determina los aspectos ambientales significativos mediante la aplicación de uno o más criterios.

B

C

Certificación: Actividad mediante la cual un organismo reconocido, independiente de las partes interesadas, proporciona una garantía escrita de que un producto, un proceso o un servicio es conforme a las exigencias especificadas.

Ciclo de vida: Etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto (o servicio), desde la adquisición de materia prima o su generación a partir de recursos naturales hasta la disposición final.

Consultor del sistema de gestión de la calidad: Persona que ayuda a la organización en la realización de un sistema de gestión de la calidad, dando asesoramiento o información.
Nota 1 a la entrada: El consultor del sistema de gestión de la calidad puede también ayudar en la realización de parte del sistema de gestión de la calidad.
Nota 2 a la entrada: La Norma ISO 10019:2005 proporciona orientación sobre cómo distinguir un consultor de sistema de gestión de la calidad competente de uno que no lo es.

Compromiso: Participación activa en, y contribución a, las actividades para lograr *objetivos* compartidos.

Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.
Nota 1 a la entrada: Los objetivos de la organización pueden estar relacionados con sus productos y servicios, inversiones y comportamiento hacia sus partes interesadas.
Nota 2 a la entrada: El concepto de contexto de la organización se aplica por igual tanto a organizaciones sin fines de lucro o de servicio público como a aquellas que buscan beneficios con frecuencia.
Nota 3 a la entrada: En inglés, este concepto con frecuencia se denomina mediante otros términos, tales como “entorno empresarial”, “entorno de la organización” o “ecosistema de una organización”.
Nota 4 a la entrada: Entender la infraestructura puede ayudar a definir el contexto de la organización.

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u *organización* o requerido por ella
EJEMPLO:
Consumidor, cliente, usuario final, minorista, receptor de un producto o servicio de un proceso interno, beneficiario y comprador.
Nota 1 a la entrada: Un cliente puede ser interno o externo a la organización.

Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Control de cambios: <Gestión de la configuración> actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de su información sobre configuración del producto.

Contratar externamente: Establecer un acuerdo mediante el cual una organización (3.2.1) externa realiza parte de una función o proceso de una *organización*
Nota 1 a la entrada: Una organización externa está fuera del alcance del sistema de gestión, aunque la función o proceso contratado externamente forme parte del alcance.
Nota 2 a la entrada: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC.

Contrato: Acuerdo vinculante

Confirmación metrológica: Conjunto de operaciones necesarias para asegurarse de que el equipo de medición es conforme con los requisitos para su uso previsto
Nota 1 a la entrada: La confirmación metrológica generalmente incluye calibración o verificación, cualquier ajuste necesario o reparación y posterior recalibración, comparación con los requisitos metrológicos para el uso previsto del equipo, así como cualquier sellado y etiquetado requeridos.
Nota 2 a la entrada: La confirmación metrológica no se logra hasta, y al menos que, se haya demostrado y documentado la adecuación de los equipos de medición para la utilización prevista.
Nota 3 a la entrada: Los requisitos relativos a la utilización prevista pueden incluir consideraciones tales como el rango, la resolución y los errores máximos permitidos.
Nota 4 a la entrada: Los requisitos metrológicos normalmente son distintos de los requisitos del producto y no se encuentran especificados en los mismos.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
Nota 1 a la entrada: El término “calidad” puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.
Nota 2 a la entrada: “Inherente”, en contraposición a “asignado”, significa que existe en el objeto.

Clase: Categoría o rango dado a diferentes requisitos para un objeto que tienen el mismo uso funcional
EJEMPLO:
Clases de billetes de una compañía aérea o categorías de hoteles en un folleto.
Nota 1 a la entrada: Cuando se establece un requisito de la calidad, generalmente se especifica la clase.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.
Nota 1 a la entrada: Esta nota no se aplica a la versión española de la Norma.

Nota 2 a la entrada: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado añadiendo la nota 1 a la entrada.

Capacidad: Aptitud de un objeto para realizar una salida que cumplirá los requisitos para esa salida.
Nota 1 a la entrada: En la Norma ISO 3534-2 se definen términos relativos a la capacidad de los procesos en el campo de la estadística.

Confiabilidad: Capacidad para desempeñar cómo y cuándo se requiera.

Caso específico: <Plan de la calidad> tema del plan de la calidad
Nota 1 a la entrada: Este término se utiliza para evitar la repetición de “proceso, producto, proyecto o contrato” dentro de la Norma ISO 10005.

Código de conducta de la satisfacción del cliente: Promesas hechas a los clientes por una organización relacionadas con su comportamiento, orientadas a aumentar la satisfacción del cliente y las disposiciones relacionadas
Nota 1 a la entrada: Las disposiciones relacionadas pueden incluir objetivos, condiciones, limitaciones, información (3.8.2) del contrato y procedimientos de tratamiento de quejas.
Nota 2 a la entrada: En la Norma ISO 10001:2007 el término “código” se utiliza en lugar de “código de conducta de la satisfacción del cliente”.

Conflicto: Satisfacción del cliente> desacuerdo, que surge de una queja presentada a un *proveedor*.
Nota 1 a la entrada: Algunas organizaciones permiten a sus clientes expresar su insatisfacción a un proveedor de PRC en primer lugar. En esta situación, la expresión de insatisfacción se convierte en una queja cuando se envía a la *organización* en busca de una respuesta, y se convierte en un conflicto si no lo resuelve la *organización* sin la intervención del *proveedor de PRC*. Muchas *organizaciones* prefieren que sus *clientes* expresen primero cualquier insatisfacción a la *organización* antes de utilizar una resolución de conflictos externa a la *organización*.

Característica: Rasgo diferenciador.
Nota 1 a la entrada: Una característica puede ser inherente o asignada.
Nota 2 a la entrada: Una característica puede ser cualitativa o cuantitativa.
Nota 3 a la entrada: Existen varias clases de características, tales como las siguientes: a) físicas (por ejemplo, características mecánicas, eléctricas, químicas o biológicas); b) sensoriales (por ejemplo, relacionadas con el olfato, el tacto, el gusto, la vista y el oído); c) de comportamiento (por ejemplo, cortesía, honestidad, veracidad); d) de tiempo (por ejemplo, puntualidad, confiabilidad, disponibilidad, continuidad); e) ergonómicas (por ejemplo, características fisiológicas, o relacionadas con la seguridad de las personas); f) funcionales (por ejemplo, velocidad máxima de un avión).

Característica de la calidad: Característica inherente a un objeto relacionada con un requisito.
Nota 1 a la entrada: Inherente significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.
Nota 2 a la entrada: Una característica asignada a un objeto (por ejemplo, el precio de un *objeto*) no es una característica de la calidad de ese objeto.

Competencia: Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos
Nota 1 a la entrada: La competencia demostrada a veces se denomina cualificación.
Nota 2 a la entrada: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado añadiendo la nota 1 a la entrada.

Característica metrológica: Característica que puede influir sobre los resultados de la medición.
Nota 1 a la entrada: El equipo de medición generalmente tiene varias características metrológicas.
Nota 2 a la entrada: Las características metrológicas pueden estar sujetas a calibración.

Configuración: Características funcionales y físicas interrelacionadas de un producto o servicio definidas en la información sobre configuración del producto.

Configuración de referencia: Información sobre configuración del producto aprobada, que establece las características de un producto o servicio en un punto determinado en el tiempo, que sirve como referencia para actividades durante todo el ciclo de vida del *producto* o *servicio*.

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada.
Nota 1 a la entrada: Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva.
Nota 2 a la entrada: Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados
Nota 1 a la entrada: Una concesión está generalmente limitada a la entrega de productos y servicios que tienen características no conformes, dentro de límites especificados y generalmente dados para una cantidad limitada de productos y servicios para un periodo de tiempo, y para un uso específico.

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.

Conclusiones de la auditoría: Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Cliente de la auditoría: Organización o persona que solicita una **auditoría.**

D

Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en *requisitos* más detallados para ese objeto
Nota 1 a la entrada: Los requisitos que forman la entrada para el diseño y desarrollo son con frecuencia el resultado de la investigación y pueden expresarse de un modo más amplio, en un sentido más general que el de los requisitos que forman la salida del diseño y desarrollo. Los requisitos se definen generalmente en términos de características. En un proyecto puede haber varias etapas de diseño y desarrollo.
Nota 2 a la entrada: Los términos "diseño" ,"desarrollo" y "diseño y desarrollo" a veces se utilizan como sinónimos y en ocasiones se utilizan para definir diferentes etapas del diseño y desarrollo global.
Nota 3 a la entrada: Puede aplicarse un calificativo para indicar la naturaleza de lo que se está diseñando y desarrollando (por ejemplo, diseño y desarrollo de un producto, diseño y desarrollo de un *servicio* o diseño y desarrollo de un proceso.

Defecto: No conformidad relativa a un uso previsto o especificado.
Nota 1 a la entrada: La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos y servicios.
Nota 2 a la entrada: El uso previsto tal y como lo prevé el cliente podría estar afectado por la naturaleza de la información, tal como las instrucciones de funcionamiento o de mantenimiento, proporcionadas por el proveedor.

Determinación: Actividad para encontrar una o más características y sus valores característicos

Desempeño: Resultado medible.
Nota 1 a la entrada: El desempeño se puede relacionar con hallazgos cuantitativos o cualitativos.
Nota 2 a la entrada: El desempeño se puede relacionar con la gestión de actividades, procesos, productos, servicios, sistemas u organizaciones.
Nota 3 a la entrada: Este es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado con la modificación de la nota 2 a la entrada.

Datos: Hechos sobre un objeto.

Documento: Información y el medio en el que está contenida
EJEMPLO:
Registro, especificación, documento de procedimiento, plano, informe, norma.
Nota 1 a la entrada: El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, electrónico u óptico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

Nota 2 a la entrada: Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan “documentación”.
Nota 3 a la entrada: Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) se refieren a todo tipo de documento. Sin embargo, pueden requerirse requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

Desecho: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto
EJEMPLO: Reciclaje, destrucción.

Desempeño ambiental: Desempeño relacionado con la gestión de aspectos ambientales.

NOTA 1 En el contexto de un sistema de gestión ambiental, los resultados se pueden medir con respecto a la política ambiental de la organización, sus objetivos ambientales u otros criterios, mediante el uso de indicadores.

E

Equipo auditor: Una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
Nota 1 a la entrada: A un auditor del equipo auditor se le designa como auditor líder del mismo.
Nota 2 a la entrada: El equipo auditor puede incluir auditores en formación.

Experto técnico: Auditoría> persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.
Nota 1 a la entrada: El conocimiento o experiencia específicos son los relacionados con la organización, el proceso o la actividad a auditar, el idioma o la cultura.
Nota 2 a la entrada: Un experto técnico no actúa como auditor en el equipo auditor.

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.

Ensayo: Determinación de acuerdo con los requisitos para un uso o aplicación previsto específico.
Nota 1 a la entrada: Si el resultado de un ensayo muestra conformidad, puede utilizarse con fines de validación.

Evaluación del avance: Gestión de proyectos> evaluación del progreso en el logro de los objetivos del proyecto.
Nota 1 a la entrada: Esta evaluación debería llevarse a cabo en puntos adecuados del ciclo de vida del proyecto a través de los procesos del *proyecto*, basada en los criterios para los *procesos* del *proyecto* y el producto o servicio.

Nota 2 a la entrada: Los resultados de las evaluaciones de progreso pueden conducir a la revisión del plan de gestión de proyecto.

Equipo de medición: Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

Especificación: Documento que establece requisitos.

EJEMPLO:

Manual de la calidad, plan de la calidad, plano técnico, documento de procedimiento, instrucción de trabajo.

Nota 1 a la entrada: Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo, un documento de procedimiento, una especificación de proceso y una especificación de ensayo, o con productos (por ejemplo, una *especificación* de *producto*, una especificación de desempeño y un plano).

Nota 2 a la entrada: Puede que, al establecer requisitos una especificación esté estableciendo adicionalmente resultados logrados por el diseño y desarrollo y de este modo en algunos casos puede utilizarse como un registro.

Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Nota 1 a la entrada: La evidencia objetiva puede obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo o por otros medios.

Nota 2 a la entrada: La evidencia objetiva con fines de auditoría generalmente se compone de registros, declaraciones de hechos u otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y verificables.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
Eficacia: Grado en el que se realiza las actividades planificadas y se logran los resultados planificados
Nota 1 a la entrada: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC.

Éxito: Organización> logro de un objetivo.
Nota 1 a la entrada: El éxito de una organización enfatiza la necesidad de un equilibrio entre sus intereses económicos o financieros y las necesidades de sus partes interesadas, tales como clientes, usuarios, inversionistas/accionistas (propietarios), las personas de la *organización*, proveedores, socios, grupos de interés y comunidades.

Éxito sostenido: Organización éxito durante un periodo de tiempo.

Nota 1 a la entrada: El éxito sostenido enfatiza la necesidad de un equilibrio entre los intereses económico-financieros de una organización y aquellos del entorno social y ecológico.
Nota 2 a la entrada: El éxito sostenido se relaciona con las partes interesadas de una organización tales como clientes, propietarios, personas de una organización, proveedores, banqueros, sindicatos, socios o la sociedad.

Estrategia: Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.

F

Función metrológica: Unidad funcional con responsabilidad administrativa y técnica para definir e implementar el sistema de gestión de las mediciones.

Factor humano: Característica de una persona que tiene un impacto sobre un objeto bajo consideración.
Nota 1 a la entrada: Las características pueden ser físicas, cognitivas o sociales.
Nota 2 a la entrada: Los factores humanos pueden tener un impacto significativo en un sistema de gestión.

G

Guía: Auditoría> persona designada por el auditado para asistir al equipo auditor.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Nota 1 a la entrada: La gestión puede incluir el establecimiento de políticas y objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

Nota 2 a la entrada: Esta nota no se aplica a la versión española de la Norma.

Gestión de la calidad: Gestión con respecto a la calidad.

Nota 1 a la entrada: La gestión de la calidad puede incluir el establecimiento de políticas de la calidad y los objetivos de la calidad y los procesos para lograr estos objetivos de la calidad a través de la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad.

Gestión de la configuración: Actividades coordinadas para dirigir y controlar la configuración.

Nota 1 a la entrada: La gestión de la configuración generalmente se concentra en actividades técnicas y organizativas que establecen y mantienen el control de un producto o servicio y su información sobre configuración del producto durante todo el ciclo de vida del *producto*.

Gestión de proyectos: Planificación, organización, seguimiento, control e informe de todos los aspectos de un proyecto y la motivación de todos aquellos que están involucrados en él para alcanzar los objetivos del proyecto

H

Habilidades: Capacidad demostrada para poner en práctica conocimientos y know-how.

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
Nota 1 a la entrada: Los hallazgos de la auditoría indican conformidad o no conformidad.

Nota 2 a la entrada: Los hallazgos de la auditoría pueden conducir a la identificación de oportunidades para la mejora o el registro de buenas prácticas.

Nota 3 a la entrada: Si los criterios de auditoría se seleccionan a partir de requisitos legales o reglamentarios, los hallazgos de auditoría pueden denominarse cumplimiento o no cumplimiento.

I

Ítem: Cualquier cosa que puede percibirse o concebirse.
EJEMPLO:
Producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema, recurso.
Nota 1 a la entrada: Los objetos pueden ser materiales (por ejemplo, un motor, una hoja de papel, un diamante), no materiales (por ejemplo, una tasa de conversión, un plan de proyecto) o imaginarios (por ejemplo, el estado futuro de una organización).

Innovación: Objeto nuevo o cambiado que crea o redistribuye valor.

Nota 1 a la entrada: Las actividades que resultan en innovación generalmente se gestionan.
Nota 2 a la entrada: La innovación es generalmente significativa en su efecto.

Información sobre configuración del producto: Requisito u otra información para el diseño, la realización, la verificación, el funcionamiento y el soporte de un producto.

Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene
Nota 1 a la entrada: La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.

Nota 2 a la entrada: La información documentada puede hacer referencia a: — el sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados; — la información generada para que la organización opere (documentación); — la evidencia de los resultados alcanzados (registros).
Nota 3 a la entrada: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC.

Inspección: Determinación de la conformidad con los requisitos especificados.
Nota 1 a la entrada: Si el resultado de una inspección muestra conformidad puede utilizarse con fines de verificación.
Nota 2 a la entrada: El resultado de una inspección puede mostrar conformidad o no conformidad o un cierto grado de conformidad.

Infraestructura: Organización> sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

J

Justificación del estado de la configuración

Registro e informe formalizado de la información sobre configuración del producto (3.6.8), el estado de los cambios propuestos y el estado de la implementación de los cambios aprobados
[ORIGEN: ISO 10007:2003, 3.7]

L

Liberación

Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un **proceso** (3.4.1) o el proceso siguiente
Nota 1 a la entrada: Esta nota no se aplica a la versión española de la Norma.

M

Medición

Proceso (3.4.1) para determinar un valor
Nota 1 a la entrada: De acuerdo con la Norma ISO 3534-2, el valor determinado generalmente es el valor de una magnitud.
Nota 2 a la entrada: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original a la entrada se ha modificado y se ha añadido la nota 1 a la entrada.

Manual de la calidad

Especificación (3.8.7) para el sistema de gestión de la calidad (3.5.4) de una organización (3.2.1)

Nota 1 a la entrada: Los manuales de la calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada **organización** (3.2.1) en particular.

Misión

<Organización> propósito de la existencia de la **organización** (3.2.1), tal como lo expresa la **alta dirección** (3.1.1)

Mejora de la calidad

Parte de la **gestión de la calidad** (3.3.4) orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los **requisitos de la calidad** (3.6.5)
Nota 1 a la entrada: Los requisitos de la calidad pueden estar relacionados con cualquier aspecto tal como la **eficacia** (3.7.11), la **eficiencia** (3.7.10) o la **trazabilidad** (3.6.13).

Mejora continua

Actividad recurrente para mejorar el **desempeño** (3.7.8)
Nota 1 a la entrada: El **proceso** (3.4.1) de establecer **objetivos** (3.7.1) y de encontrar oportunidades para la **mejora** (3.3.1) es un *proceso* continuo mediante el uso de **hallazgos de la auditoría** (3.13.9) y de **conclusiones de la auditoría** (3.13.10), del análisis de los **datos** (3.8.1), de las **revisiones** (3.11.2) por la dirección (3.3.3) u otros medios, y generalmente conduce a una **acción correctiva** (3.12.2) o una **acción preventiva** (3.12.1).
Nota 2 a la entrada: Este término constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado añadiendo la nota 1 a la entrada.

Mejora

Actividad para mejorar el **desempeño** (3.7.8)
Nota 1 a la entrada: La actividad puede ser recurrente o puntual.

N

No conformidad

Incumplimiento de un **requisito** (3.6.4)

Nota 1 a la entrada: Este es uno de los términos comunes y

definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se

proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC.

O

Organización

Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus **objetivos** (3.7.1)

Nota 1 a la entrada: El concepto de organización incluye, entre otros, un trabajador independiente, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, **asociación** (3.2.8), organización benéfica o institución, o una parte o combinación de éstas, ya estén constituidas o no, públicas o privadas.

Nota 2 a la entrada: Este término constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado añadiendo la nota 1 a la entrada.

Objeto de la configuración

Objeto (3.6.1) dentro de una configuración (3.10.6) que satisface una función de uso final

[ORIGEN: ISO 10007:2003, 3.5, modificada]

Objetivo

Resultado a lograr

Nota 1 a la entrada: Un objetivo puede ser estratégico, táctico u operativo.

Nota 2 a la entrada: Los objetivos pueden referirse a diferentes disciplinas (tales como objetivos financieros, de salud y seguridad y ambientales) y se pueden aplicar en diferentes niveles [como estratégicos, para toda la **organización** (3.2.1), para el **proyecto** (3.4.2), el **producto** (3.7.6) y el **proceso** (3.4.1)].

Nota 3 a la entrada: Un objetivo se puede expresar de otras maneras, por ejemplo, como un resultado previsto, un propósito, un criterio operativo, un *objetivo* de la **calidad** (3.7.2), o mediante el uso de términos con un significado similar (por ejemplo, fin o meta).

Nota 4 a la entrada: En el contexto de **sistemas de gestión de la calidad** (3.5.4), la organización (3.2.1) establece los **objetivos de la calidad** (3.7.2), de forma coherente con la **política de la calidad** (3.5.9), para lograr resultados específicos.

Nota 5 a la entrada: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado mediante la modificación de la nota 2 a la entrada.

3.7.2

Objetivo de la calidad

Objetivo (3.7.1) relativo a la **calidad** (3.6.2)

Nota 1 a la entrada: Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la **política de la calidad** (3.5.9) de la **organización** (3.2.1).
Nota 2 a la entrada: Los objetivos de la calidad generalmente se especifican para las funciones, niveles y procesos (3.4.1) pertinentes de la **organización** (3.2.1).

Observador

<Auditoría> persona que acompaña al equipo auditor (3.13.14) pero que no actúa como un auditor (3.13.15)
Nota 1 a la entrada: Un observador puede ser un miembro del **auditado** (3.13.12), un ente regulador u otra parte interesada (3.2.3) que testifica la **auditoría** (3.13.1).
[ORIGEN: ISO 19011:2011, 3.11, modificada — El verbo "auditar" se ha eliminado de la definición; se ha modificado la nota a la entrada]

P

Participación activa

Tomar parte en una actividad, evento o situación

Parte interesada

Persona u **organización** (3.2.1) que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad
EJEMPLO:
Clientes (3.2.4), propietarios, personas de una organización, **proveedores** (3.2.5), banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.
Nota 1 a la entrada: Este término constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado añadiendo el ejemplo.

Proveedor

Organización (3.2.1) que proporciona un **producto** (3.7.6) o un **servicio** (3.7.7)
EJEMPLO:
Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o un servicio.
Nota 1 a la entrada: Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.
Nota 2 a la entrada: En una situación contractual, un proveedor puede denominarse a veces "contratista".

3.2.6

Proveedor externo

Proveedor (3.2.5) que no es parte de la **organización** (3.2.1)
EJEMPLO:
Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un **producto** (3.7.6), o un **servicio** (3.7.7)

Proveedor de PRC

Proveedor de un proceso de resolución de conflictos

Persona u **organización** (3.2.1) que provee y opera un **proceso** (3.4.1) de resolución de **conflictos** (3.9.6) externo
Nota 1 a la entrada: Generalmente, un proveedor de PRC es una entidad legal, distinta de la organización o de la persona como individuo y del reclamante. De esta manera, se enfatizan los atributos de independencia y equidad. En algunas situaciones, se establece dentro de la *organización* una unidad separada para tratar las **quejas** (3.9.3) sin resolver.
Nota 2 a la entrada: El proveedor de PRC **contrata** (3.4.7) con las partes para proporcionar la resolución de conflictos, y es responsable del **desempeño** (3.7.8). El proveedor de PRC proporciona **responsables de la resolución de conflictos** (3.1.6). El proveedor de PRC también utiliza personal de apoyo, personal de dirección y otro personal directivo para suministrar recursos financieros, soporte administrativo, asistencia en la elaboración de programaciones, formación, salas de reuniones, supervisión y *funciones* similares.
Nota 3 a la entrada: Los proveedores de PRC pueden adoptar muchas formas incluyendo entidades sin fines de lucro, entidades con fines de lucro y entidades públicas. Además una **asociación** (3.2.8) también puede ser un *proveedor* de PRC.
Nota 4 a la entrada: En la Norma ISO 10003:2007, se utiliza el término “proveedor” en lugar del término proveedor de PRC.
[ORIGEN: ISO 10003:2007, 3.9 modificada]

Planificación de la calidad

parte de la **gestión de la calidad** (3.3.4) orientada a establecer los **objetivos de la calidad** (3.7.2) y a la especificación de los **procesos** (3.4.1) operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los *objetivos de la calidad*
Nota 1 a la entrada: El establecimiento de planes de la calidad (3.8.9) puede ser parte de la planificación de la calidad.

Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto
Nota 1 a la entrada: Que el “resultado previsto” de un proceso se denomine salida (3.7.5), producto (3.7.6) o servicio (3.7.7) depende del contexto de la referencia.

Nota 2 a la entrada: Las entradas de un proceso son generalmente las salidas de otros procesos y las salidas de un proceso son generalmente las entradas de otros procesos.
Nota 3 a la entrada: Dos o más procesos en serie que se interrelacionan e interactúan pueden también considerarse como un proceso.
Nota 4 a la entrada: Los procesos en una organización (3.2.1) generalmente se planifican y se realizan bajo condiciones controladas para agregar valor.
Nota 5 a la entrada: Un proceso en el cual la **conformidad** (3.6.11) de la salida resultante no pueda validarse de manera fácil o económica, con frecuencia se le denomina “proceso especial”.
Nota 6 a la entrada: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado para evitar circularidad entre proceso y salida, y las notas 1 a 5 a la entrada se han añadido.

Proyecto

proceso (3.4.1) único, consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un **objetivo** (3.7.1) conforme con **requisitos** (3.6.4) específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos
Nota 1 a la entrada: Un proyecto individual puede formar parte de la estructura de un proyecto mayor y generalmente tiene una fecha de inicio y finalización definida.
Nota 2 a la entrada: En algunos proyectos, los objetivos y el alcance se actualizan y las **características** (3.10.1) del **producto** (3.7.6) o **servicio** (3.7.7) se definen progresivamente según evoluciona el proyecto.
Nota 3 a la entrada: La salida (3.7.5) de un proyecto puede ser una o varias unidades de producto o servicio.
Nota 4 a la entrada: La **organización** (3.2.1) del proyecto normalmente es temporal y se establece para el tiempo de duración del proyecto.
Nota 5 a la entrada: La complejidad de las interacciones existentes entre las actividades del proyecto no está necesariamente relacionadas con la magnitud del proyecto.
[ORIGEN: ISO 10006:2003, 3.5, modificada — Las notas 1 a 3 se han modificado]

Procedimiento

Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un **proceso** (3.4.1)
Nota 1 a la entrada: Los procedimientos pueden estar documentados o no.

Política

<Organización> intenciones y dirección de una **organización** (3.2.1), como las expresa formalmente su **alta dirección** (3.1.1)
Nota 1 a la entrada: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC.

Política de la calidad

Política (3.5.8) relativa a la **calidad** (3.6.2)

Nota 1 a la entrada: Generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la **organización** (3.2.1), puede alinearse con la **visión** (3.5.10) y la **misión** (3.5.11) de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los **objetivos de la calidad** (3.7.2).

Nota 2 a la entrada: Los principios de gestión de la calidad presentados en esta Norma Internacional pueden constituir la base para el establecimiento de la política de la calidad.

3.5.10

Producto

Salida (3.7.5) de una organización (3.2.1) que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente (3.2.4)

Nota 1 a la entrada: La producción de un producto se logra sin que necesariamente se lleve a cabo ninguna transacción, entre el proveedor (3.2.5) y el cliente pero frecuentemente el elemento servicio (3.7.7) está involucrado en la entrega al cliente.

Nota 2 a la entrada: El elemento dominante de un producto es aquel que es generalmente tangible.

Nota 3 a la entrada: El hardware es tangible y su cantidad es una característica contable (3.10.1) (por ejemplo, neumáticos). Los materiales procesados generalmente son tangibles y su cantidad es una característica continua (por ejemplo, combustible o bebidas refrescantes). El hardware y los materiales procesados con frecuencia se denominan bienes. El software consiste en información (3.8.2) independientemente del medio de entrega (por ejemplo un programa informático, una aplicación de teléfono móvil, un manual de instrucciones, el contenido de un diccionario, los derechos de autor de una composición musical, la licencia de conductor).

Plan de la calidad

Especificación (3.8.7) de los **procedimientos** (3.4.5) y recursos asociados a aplicar, cuándo deben aplicarse y quién debe aplicarlos a un **objeto** (3.6.1) específico

Nota 1 a la entrada: Estos procedimientos generalmente incluyen aquellos relativos a los **procesos** (3.4.1) de **gestión de la calidad** (3.3.4) y a los procesos de realización del **producto** (3.7.6) y servicio (3.7.7)

Nota 2 a la entrada: Un plan de la calidad hace referencia con frecuencia a partes del **manual de la calidad** (3.8.8) o a **documentos** (3.8.5) de procedimiento.

Nota 3 a la entrada: Un plan de la calidad es generalmente uno de los resultados de la **planificación de la calidad** (3.3.5).

3.8.10

Plan de gestión de proyecto

Documento (3.8.5) que especifica qué es necesario para cumplir los **objetivos** (3.7.1) del **proyecto** (3.4.2)

Nota 1 a la entrada: Un plan de gestión de proyecto debería

incluir o hacer referencia al **plan de la calidad**
(3.8.9) del proyecto.

Nota 2 a la entrada: Cuando sea apropiado, el plan de gestión de

proyecto también incluye o hace referencia a otros planes como aquellos

relativos a las estructuras de la organización, los recursos, el calendario, el

presupuesto, la **gestión** (3.3.3) del **riesgo** (3.7.9), la gestión ambiental, la *gestión* de la salud y seguridad y la **gestión** (3.3.3) de la seguridad, según sea apropiado.
[ORIGEN: ISO 10006:2003, 3.7]

Proceso de medición

Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una
magnitud

Permiso de desviación

Autorización para apartarse de los **requisitos** (3.6.4) originalmente especificados de un **producto** (3.7.6) o **servicio** (3.7.7), antes de su realización

Nota 1 a la entrada: Un permiso de desviación se concede

generalmente para una cantidad limitada de productos y servicios o para un
periodo de tiempo limitado, y para un uso específico.
3.12.7

Programa de la auditoría

Conjunto de una o más **auditorías** (3.13.1) planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas

hacia un propósito específico
[ORIGEN: ISO 19011:2011, 3.13, modificada]

Plan de auditoría

Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría (3.13.1)

[ORIGEN: ISO 19011:2011, 3.15]

.Queja

<satisfacción del cliente> expresión de insatisfacción hecha a una **organización** (3.2.1), relativa a su **producto** (3.7.6) o **servicio** (3.7.7), o al propio **proceso** (3.4.1) de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución

[ORIGEN: ISO 10002:2014, 3.2, modificada — El término “servicio” se ha incluido en la definición]

R

Responsable de la resolución de conflictos

1<Satisfacción del cliente> persona individual designada por un **proveedor de PRC** (3.2.7) para ayudar a las partes en la resolución de un **conflicto** (3.9.6)

EJEMPLO:

Empleado, voluntario, personal **contratado** (3.4.7

[ORIGEN: ISO 10003:2007, 3.7, modificada]

Realización del sistema de gestión de la calidad

Proceso (3.4.1) de establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continúa de un **sistema de gestión de la calidad** (3.5.4)

[ORIGEN: ISO 10019:2005, 3.1, modificada — Las notas se han eliminado]

Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Nota 1 a la entrada: “Generalmente implícita” significa que es habitual o práctica común para la **organización** (3.2.1) y las **partes interesadas** (3.2.3) el que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita.

Nota 2 a la entrada: Un requisito especificado es aquel que está establecido, por ejemplo, en **información documentada** (3.8.6).

Nota 3 a la entrada: Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, *requisito de* un **producto** (3.7.6), requisito de la **gestión de la calidad** (3.3.4), requisito del **cliente** (3.2.4), **requisito de la calidad** (3.6.5).

Nota 4 a la entrada: Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas o por la propia organización.

Nota 5 a la entrada: Para lograr una alta **satisfacción del cliente** (3.9.2) puede ser necesario cumplir una expectativa de un cliente incluso si no está declarada ni generalmente implícita, ni es obligatoria.

Nota 6 a la entrada: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado añadiendo las notas 3 a 5 a la entrada.

3.6.5

Requisito de la calidad

Requisito (3.6.4) relativo a la **calidad** (3.6.2)

3.6.6

Requisito legal

Requisito (3.6.4) obligatorio especificado por un organismo legislativo

3.6.7

Requisito reglamentario

Requisito (3.6.4) obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo

Revisión

Determinación (3.11.1) de la conveniencia, adecuación o **eficacia** (3.7.11) de un **objeto** (3.6.1) para lograr unos **objetivos** (3.7.1) establecidos

EJEMPLO:

Revisión por la dirección, revisión del **diseño y desarrollo** (3.4.8), revisión de los **requisitos** (3.6.4) del **cliente** (3.2.4), revisión de **acciones correctivas** (3.12.2) y evaluación entre pares.

Nota 1 a la entrada: La revisión puede incluir también la determinación de la **eficiencia** (3.7.10).

3.11.3

Registro

Documento (3.8.5) que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas

Nota 1 a la entrada: Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para formalizar la **trazabilidad** (3.6.13) y para proporcionar evidencia de **verificaciones** (3.8.12), **acciones preventivas** (3.12.1) y **acciones correctivas** (3.12.2).

Nota 2 a la entrada: En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

Retroalimentación

<Satisfacción del cliente> opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto (3.7.6), un servicio (3.7.7) o un proceso de tratamiento de quejas (3.4.1)

[ORIGEN: ISO 10002:2014, 3.6, modificada — El término "servicio" se ha incluido en la definición]

3.9.2

Reparación

Acción tomada sobre un **producto** (3.7.6) o **servicio** (3.7.7)**no conforme** (3.6.9) para convertirlo en aceptable para su utilización prevista

Nota 1 a la entrada: Una reparación exitosa de un producto no conforme no necesariamente hace al producto o servicio conforme con los **requisitos** (3.6.4). Puede que junto con una reparación se requiera una **concesión** (3.12.5).

Nota 2 a la entrada: La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto o servicio previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte del mantenimiento.

Nota 3 a la entrada: La reparación *puede* afectar o cambiar partes del producto o servicio no conforme.

Reclasificación

variación de la **clase** (3.6.3) de un **producto** (3.6.9) o **servicio** (3.7.7)**no conforme** (3.6.9) para hacerlo conforme a requisitos (3.6.4) diferentes de los requisitos iniciales

Reproceso

Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los **requisitos** (3.6.4)

Nota 1 a la entrada: El reproceso puede afectar o cambiar partes del **producto** (3.7.6) o servicio (3.7.7) **no conforme** (3.6.9).

3.12.9

Riesgo

Efecto de la incertidumbre

Nota 1 a la entrada: Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo.

Nota 2 a la entrada: Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de **información** (3.8.2) relacionada con la comprensión o *conocimiento* de un evento, su consecuencia o su probabilidad.

Nota 3 a la entrada: Con frecuencia el riesgo se caracteriza por referencia a *eventos* potenciales (según se define en la Guía ISO 73:2009, 3.5.1.3) y *consecuencias* (según se define en la Guía ISO 73:2009, 3.6.1.3), o a una combinación de éstos.

Nota 4 a la entrada: Con frecuencia el riesgo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluidos cambios en las circunstancias) y la *probabilidad* (según se define en la Guía ISO 73:2009, 3.6.1.1) asociada de que ocurra.

Nota 5 a la entrada: La palabra “riesgo” algunas veces se utiliza cuando sólo existe la posibilidad de consecuencias negativas.

Nota 6 a la entrada: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado añadiendo la nota 5 a la entrada.

Riesgo

Efecto de la incertidumbre

Nota 1 a la entrada: Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo.

Nota 2 a la entrada: Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de **información** (3.8.2) relacionada con la comprensión o *conocimiento* de un evento, su consecuencia o su probabilidad.

Nota 3 a la entrada: Con frecuencia el riesgo se caracteriza por referencia a *eventos* potenciales (según se define en la Guía ISO 73:2009, 3.5.1.3) y *consecuencias* (según se define en la Guía ISO 73:2009, 3.6.1.3), o a una combinación de éstos.

Nota 4 a la entrada: Con frecuencia el riesgo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluidos cambios en las circunstancias) y la *probabilidad* (según se define en la Guía ISO 73:2009, 3.6.1.1) asociada de que ocurra.

Nota 5 a la entrada: La palabra “riesgo” algunas veces se utiliza cuando sólo existe la posibilidad de consecuencias negativas.

Nota 6 a la entrada: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado añadiendo la nota 5 a la entrada.

S

Salida

Resultado de un **proceso** (3.4.1)

Nota 1 a la entrada: Que una salida de una organización (3.2.1) sea un producto (3.7.6) o un servicio (3.7.7) depende de la preponderancia de las características (3.10.1) involucradas, por ejemplo, una pintura que se vende en una galería es un producto mientras que el suministro de una pintura encargada es un servicio, una hamburguesa comprada en una tienda minorista es un producto mientras que una hamburguesa recibida, ordenada y servida en un restaurantes es parte de un servicio.

Satisfacción del cliente

Percepción del **cliente** (3.2.4) sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes

Nota 1 a la entrada: Puede que la expectativa del cliente no sea conocida por la **organización** (3.2.1), o incluso por el propio cliente, hasta que el **producto** (3.7.6) o **servicio** (3.7.7) se entregue. Para alcanzar una alta satisfacción del cliente puede ser necesario cumplir una expectativa de un *cliente* incluso si no está declarada, ni está generalmente implícita, ni es obligatoria.

Nota 2 a la entrada: Las **quejas** (3.9.3) son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Nota 3 a la entrada: Incluso cuando los requisitos del **cliente** (3.6.4) se han acordado con el *cliente* y éstos se han cumplido, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

[ORIGEN: ISO 10004:2012, 3.3, modificada — Se han modificado las notas]

3.9.3

Servicio

Salida (3.7.5) de una organización (3.2.1) con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente (3.2.4)

Nota 1 a la entrada: Los elementos dominantes de un servicio son generalmente intangibles.

Nota 2 a la entrada: Los servicios con frecuencia involucran actividades en la interfaz con el cliente para establecer requisitos del cliente (3.6.4) así como durante la entrega del servicio, y puede involucrar una relación continua, por ejemplo con bancos, entidades contables u organizaciones públicas, como escuelas u hospitales públicos.

Nota 3 a la entrada: La provisión de un servicio puede implicar, por ejemplo, lo siguiente: — una actividad realizada sobre un producto (3.7.6) tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un coche); — una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para preparar una declaración de impuestos); — la entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de información (3.8.2) en el contexto de la transmisión de conocimiento); — la creación de un ambiente para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurantes).

Nota 4 a la entrada: Un servicio generalmente se experimenta por el cliente.

Seguimiento

determinación (3.11.1) del estado de un **sistema** (3.5.1), un **proceso** (3.4.1), un producto (3.7.6), un servicio (3.7.7) o una actividad

Nota 1 a la entrada: Para determinar el estado puede ser necesario verificar, supervisar u observar de forma crítica.

Nota 2 a la entrada: El seguimiento generalmente es una determinación del estado de un **objeto** (3.6.1) al que se realiza el seguimiento, llevado a cabo en diferentes etapas o momentos diferentes.

Nota 3 a la entrada: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original y la nota 1 a la entrada se han modificado, y se ha añadido la nota 2.

3.11.4

Sistema

Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan

3.5.2

Sistema de gestión

conjunto de elementos de una **organización** (3.2.1) interrelacionados o que interactúan para establecer **políticas** (3.5.8), **objetivos** (3.7.1) y **procesos** (3.4.1) para lograr estos objetivos.

Nota 1 a la entrada: Un sistema de gestión puede tratar una sola disciplina o varias disciplinas, por ejemplo, **gestión de la calidad** (3.3.4), gestión financiera o gestión ambiental.

Nota 2 a la entrada: Los elementos del sistema de gestión establecen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación, la operación, las políticas, las prácticas, las reglas, las creencias, los objetivos y los procesos para lograr esos objetivos.

Nota 3 a la entrada: El alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones específicas e identificadas de la organización, o una o más funciones dentro de un grupo de organizaciones.

Nota 4 a la entrada: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado mediante la modificación de las notas 1 a 3 de la entrada.

3.5.4

Sistema de gestión de la calidad

Parte de un sistema de gestión (3.5.3) relacionada con la **calidad** (3.6.2)

Sistema de gestión de las mediciones

Conjunto de elementos interrelacionados, o que interactúan, necesarios para lograr la confirmación metrológica (3.5.6) y el control de los **procesos de medición** (3.11.5).

[ORIGEN: ISO 10012:2003, 3.1, modificada]

3.5.8

3.5.10

Sistema de información

<Sistema de gestión de la calidad> red de canales de comunicación utilizados dentro de una **organización** (3.2.1)

Servicio al cliente

interacción de la **organización** (3.2.1) con el **cliente** (3.2.4) a lo largo del ciclo de vida de un producto (3.7.6) o un servicio (3.7.7).

[ORIGEN: ISO 10002:2014, 3.5, modificada — Se ha incluido el término servicio en esta definición]

14. Bibliografía

[1] ISO 704, *Terminology work — Principles and methods*

[2] ISO 1087-1:2000, *Terminology work — Vocabulary — Part 1: Theory and application*

[3] ISO 3534-2, *Statistics — Vocabulary and symbols — Part 2: Applied statistics*

[4] ISO 9001, *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*

[5] ISO 9004, *Sistemas de gestión de la calidad — Directrices para la mejora del desempeño*

[6] ISO 10001:2007, *Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones*

[7] ISO 10002:2014, *Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones*

[8] ISO 10003:2007, *Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones*

[9] ISO 10004:2012, *Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el seguimiento y la medición*

[10] ISO 10005:2005, *Sistemas de gestión de la calidad — Directrices para los planes de la calidad*

[11] ISO 10006:2003, *Sistemas de gestión de la calidad — Directrices para la gestión de la calidad en los proyectos*

[12] ISO 10007:2003, *Sistemas de gestión de la calidad — Directrices para la gestión de la configuración*

[13] ISO 10008, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions*

[14] ISO 10012:2003, *Sistemas de gestión de las mediciones — Requisitos para los procesos de medición y los equipos de medición*

[15] ISO/TR 10013, *Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad*

[16] ISO 10014, *Gestión de la calidad — Directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos*

[17] ISO 10015, *Gestión de la calidad — Directrices para la formación*

[18] ISO/TR 10017, *Orientación sobre las técnicas estadísticas para la Norma ISO 9001:2000*

[19] ISO 10018:2012, *Gestión de la calidad — Directrices para la participación activa y la competencia de las personas*

[20] ISO 10019:2005, *Directrices para la selección de consultores de sistemas de gestión de la calidad y la utilización de sus servicios*

[21] ISO 10241-1, *Terminological entries in standards — Part 1: General requirements and examples of presentation*

[22] ISO 10241-2, *Terminological entries in standards — Part 2: Adoption of standardized terminological entries*

[23] ISO 14001, *Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso*

[24] ISO/TS 16949, *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos particulares para la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 para la producción en serie y de piezas de recambio en la industria del automóvil*

[25] ISO/IEC 17000, *Evaluación de la conformidad — Vocabulario y principios generales*

[26] ISO 19011:2011, *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión*

[27] ISO/IEC 27001, *Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements*

[28] ISO 31000, *Risk management — Principles and guidelines*

[29] ISO 50001, *Sistemas de gestión de la energía — Requisitos con orientación para su uso*

[30] IEC 60050 192, *International electrotechnical vocabulary — Part 192: Dependability*

[31] ISO/IEC Guide 2, *Standardization and related activities — General vocabulary*

[32] ISO Guide 73, *Risk management — Vocabulary*

[33] ISO/IEC Guide 99, *International vocabulary of metrology — Basic and general concepts and associated terms (VIM)*

[34] *Quality management principles*[1]

T

Trazabilidad

Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un **objeto** (3.6.1)

Nota 1 a la entrada: Al considerar un **producto** (3.7.6) o un **servicio** (3.7.7), la trazabilidad puede estar relacionada con: — el origen de los materiales y las partes; — el histórico del proceso; y — la distribución y localización del producto o servicio después de la entrega.

Nota 2 a la entrada: En el campo de la metrología, se acepta la definición dada en la Guía ISO/IEC 99:2007.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1. términos relativos a la organización

3.1.1

ACUERDOS: Es la manifestación de una convergencia de voluntades con la finalidad de producir efectos jurídicos.

ACCIÓN CORRECTIVA: acción para eliminar la causa de una no conformidad o un incidente y prevenir que vuelva a ocurrir.

ALTA DIRECCIÓN: persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

ANEXO: son agregados de un trabajo que podemos incluir al final del documento, colocándose antes de la bibliografía.

AUDITORÍA: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener las evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría.

CALIFICATIVOS: atribuye una determinada cualidad, para identificar un tipo específico de requisito.

CONFORMIDAD: cumplimiento de un requisito

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN: La compresión del contexto de la organización se lleva a cabo por la gerencia con información sobre el negocio y las actividades de todos los niveles de la organización. Los puntos de discusión se

centran en cuestiones internas y externas que tiene un impacto en el sistema de SSL.

CONTRATISTA: Organización externa que proporciona servicio a la organización de acuerdo con las especificaciones términos y condiciones acordados.

CONSECUENCIAS: Hecho o acontecimiento derivado o que resulta inevitable y forzosamente de otro.

CONSOLIDADO: documento que integra en el texto original de una norma o disposición las modificaciones y las correcciones que ha tenido desde su origen.

CONTRATAR EXTERNAMENTE: establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización.

COMPETENCIA: capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de alcanzar los resultados previstos.
CREAR CONCIENCIA: Para todas las partes que tienen un impacto en la efectividad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

DESEMPEÑO DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: desempeño relacionado con la eficacia de la prevención de lesiones y deterioro de la salud para los trabajadores y de la provisión de lugares de trabajo seguro y saludable.

DESEMPEÑO: resultado medible.

DIRECTIVAS: Conjunto de personas que dirigen o gobiernan una empresa, institución, agrupación, corporación.

EFECTO: Cosa producida por una causa.

EFICACIA: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

ENTRADA: Un requisito especificado es aquel que está establecido, por información documentada.

ESENCIALES: Que es importante y necesario, de tal forma que no se puede prescindir de ello.

EVENTO: acontecimiento previamente organizado que reúne a un determinado número de personas en tiempo y lugar preestablecidos.

FRECUENCIA: Número de veces que aparece, sucede o se realiza una cosa durante un período o un espacio determinados.

ORGANIZACIÓN: Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.

TRABAJADOR: Persona que realiza trabajo o actividades relacionadas con el trabajo que están bajo control de la organización.

SISTEMA DE GESTIÓN: Conjunto de elementos de una organización que interactúan para establecer políticas, objetos y procesos para lograr esos objetivos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO: Sistema de gestión o parte de un sistema de gestión utilizando para alcanzar la política de la SST. Esenciales para alcanzar el objetivo de reducir y prevenir los accidentes laborales.

REQUISITOS: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implica u obligatoria.

GENERALMENTE IMPLÍCITA: Significa que es habitual o práctica común para la organización

REQUISITO DE UN PRODUCTO: incluye la identificación de las reglas para la determinación, la información que debe capturarse sobre los posibles destinatarios del producto.

REQUISITO DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: es un modelo de gestión que permite asegurar de manera consistente la mejora del desempeño y la eficacia de las organizaciones, a partir de la planificación, control y mejora de sus procesos.

REQUISITO DEL CLIENTE: lograr la máxima satisfacción del cliente, no solo logrando llegar a las metas establecidas, sino dar un paso más, excediendo los

REQUISITO DE LA CALIDAD: modelo de gestión que permite asegurar de manera consistente la mejora del desempeño y la eficacia de las organizaciones

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: puede ser necesario cumplir una expectativa de un cliente incluso si no está declarada ni generalmente implícita, ni es obligatoria.

SUPLEMENTO ISO: consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado añadiendo las notas 3 a 5 a la entrada.

REQUISITOS LEGALES: o una obligación de cumplimiento es una condición impuesta por leyes, reglamentos, códigos, estatutos, acuerdos u otros textos.

LUGAR DE TRABAJO: Lugar bajo el control de la organización donde una persona necesita estar o ir por razones de trabajo.

RIESGO: Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.

INCERTIDUMBRE: Falta de seguridad, de confianza o de certeza sobre algo, especialmente cuando crea inquietud.

POSIBILIDAD: Circunstancia u ocasión de que una cosa exista, ocurra o pueda realizarse.

NEGATIVAS: Rechazo, oposición o respuesta negativa que se da a lo que alguien pide o pretende.

NORMAS: Principio que se impone o se adopta para dirigir la conducta o la correcta realización de una acción o el correcto desarrollo de una actividad.

PROPORCIONA: Este adjetivo se refiere a lo que está vinculado a una proporción, es decir, al equilibrio o la correspondencia que se registra entre los componentes de un todo.

OBJETIVO: Que hace juicios de valor atendiendo a los hechos y la lógica, y no a los propios sentimientos o sensaciones.

PELIGRO:
Fuente con un potencial para causar lesiones y deterioro de la salud.

PROCESO:
Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforma las entradas en salidas.

POLÍTICA:
Intenciones y dirección de una organización, como las expresas formalmente a su alta dirección.

POLÍTICA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:
Política para prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con los trabajadores. Y para proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables.

MEJORA CONTINUA: actividad recurrente para mejorar el desempeño.

INCIDENTE: suceso que surge del trabajo o en el transcurso del trabajo que podría tener o tiene como resultado lesiones y deterioro de la salud.

NO CONFORMIDAD: incumplimiento de un requisito.

MEDICIÓN: proceso para determinar un valor.

SEGUIMIENTO: determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad.

PROCEDIMIENTO: forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

RIESGO PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: combinación de la probabilidad de que ocurran eventos o exposiciones peligrosos relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar los eventos o exposiciones.

OPORTUNIDAD PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: circunstancia o conjunto de circunstancias que pueden conducir a la mejora del desempeño de la SST.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA: información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

LESIÓN Y DETERIORO DE LA SALUD: efecto adverso en la condición física, mental o cognitiva de una persona.

OBJETIVO DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: objetivo establecido por la organización para lograr resultados específicos coherentes con la política de la SST.

PARTE INTERESADA: persona u organización que puede afectar, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

PARTICIPACIÓN: acción y efecto de involucrar en la toma de decisiones.

CONSULTA: búsqueda de opiniones antes de tomar una decisión.

FACILITANDO LA MEJORA DEL DESEMPEÑO: El sistema de gestión ayuda a la empresa a cumplir con todos los requisitos legales y otros requisitos.

MEJORA EL DESEMPEÑO: Puede que sea mucho más eficaz y eficiente cuando toma acciones tempranas para abordar oportunidades de mejora del desempeño de seguridad y salud en el trabajo.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA: los recursos necesarios para asegurar el éxito del sistema de gestión de una empresa que depende de diferentes factores.

PLANIFICAR: determinar y evaluar los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo, las oportunidades establecen objetivos de la seguridad y salud trabajo y los procesos necesarios para conseguir resultados según con la política de seguridad y salud de la empresa.

HACER: implementar los procesos según lo planificado.

VERIFICAR: hacer el seguimiento y la medición de las actividades y los procesos respecto a la política y los objetivos de la seguridad y salud en el trabajo, e informar sobre los resultados.

ACTUAR: es necesarios tomar acciones para mejorar de forma continuamente el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo

MARCO DE TRABAJO: único que ofrece un camino claro al desarrollo de un sistema de seguridad y salud en el trabajo robusto.

VALOR AGREGADO: de la auditoría dado que se realiza por auditores altamente competentes.

REDUCCIÓN DEL COSTE: De los incidentes en el área de trabajo

REDUCCIÓN DEL TIEMPO: De inactividad y el coste de caída de servicio interrupción.

REDUCCIÓN DE AUSENCIAS: Por enfermedad y rotación de trabajadores.

MEJOR REPUTACIÓN: Por lograr dar cumplimiento a un estándar internacional.

REQUISITOS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES: Sólo los aplicables a riesgos de seguridad y salud, sino también dentro del Sistema de Gestión.

ESTRATEGIA: La estrategia es un plan general para lograr uno o más objetivos a largo plazo o generales en condiciones de incertidumbre.

SALUD: La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social.

SEGURIDAD: como la ausencia de peligro, daño o riesgo.

OBJETIVO DE LA CALIDAD: tienen que medirse, contar con el cliente y los requisitos legales deben estar vigilados para determinar si se cumplen o no.

CALIDAD: Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.

POLÍTICA DE LA CALIDAD: Es un breve documento de una extensión no mayor a una hoja que se integra en el manual de calidad y que demuestra el compromiso de la dirección de implantar un sistema de gestión de la calidad orientado a la atención del cliente y a la mejora continua.

PERTINENCIA: Cualidad de lo que es pertinente, es la cualidad de algo un hecho o unas palabras cuando conecta con una situación general.

Verificación

Confirmación, mediante la aportación de **evidencia objetiva** (3.8.3) de que se han cumplido los **requisitos** (3.6.4) especificados

Nota 1 a la entrada: La evidencia objetiva necesaria para una verificación puede ser el resultado de una **inspección** (3.11.7) o de otras formas de **determinación** (3.11.1), tales como realizar cálculos alternativos o revisar los documentos (3.8.5).

Nota 2 a la entrada: Las actividades llevadas a cabo para la verificación a veces se denominan **proceso** (3.4.1) de calificación.

Nota 3 a la entrada: La palabra “verificado” se utiliza para designar el estado correspondiente.

3.8.13

Validación

Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva (3.8.3), de que se han cumplido los requisitos (3.6.4) para una utilización o aplicación específica prevista

Nota 1 a la entrada: La evidencia objetiva necesaria para una validación es el resultado de un **ensayo** (3.11.8) u otra forma de **determinación** (3.11.1), tal como realizar cálculos alternativos o revisar los **documentos** (3.8.5).

Nota 2 a la entrada: La palabra “validado” se utiliza para designar el estado correspondiente.

Nota 3 a la entrada: Las condiciones de utilización para la validación pueden ser reales o simuladas.

Visión

<Organización> aspiración de aquello que una **organización** (3.2.1) querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección (3.1.1)

3.5.11

Termino	Definición
Acción correctiva:	Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
Alta dirección:	Persona o grupo de personas que dirige o controla una organización al más alto nivel.
aspecto ambiental:	Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente.
Auditor:	Persona capacitada y experimentada que se designa por una autoridad competente o por una empresa de consultoría.
Auditoria:	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener las evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría.
Ciclo de vida:	Etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto (o servicio), desde la adquisición de materia prima o su generación a partir de recursos naturales hasta la disposición final
Competencia:	Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
Condición ambiental:	Estado o característica del medio ambiente, determinado en un punto especifico en el tiempo.
Conformidad:	Cumplimiento de un requisito.
Contratar externamente:	establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización.
Desempeño ambiental:	Desempeño relacionado con la gestión de aspectos ambientales.
Desempeño:	Resultado medible.
Documento:	Soporte con que se prueba o acredita una cosa como un titulo, una profesión o un contrato.
Eficacia:	Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
Impacto ambiental:	Cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.
Indicador.	Representación medible de la condición o el estado de las operaciones, la gestión, o la condiciones.
Información documentada:	Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
Medio ambiente:	Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.
Mejora continua:	Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
No conformidad:	Incumplimiento de un requisito.
Objetivo ambiental:	Objetivo establecido por la organización, coherente con su política ambiental.
Objetivo:	Resultado a lograr.
Oportunidades:	Efectos potenciales beneficiosos.
Organización:	Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones y responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.
Parte interesada:	Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada como afectada como una decisión o actividad.
Política ambiental:	Intenciones y dirección de una organización relacionadas con el desempeños ambiental, como las expresa formalmente su alta dirección.
Prevención de la contaminación:	Utilización de procesos, practicas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos.
Procesos:	Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforman las entradas en salidas.
Requisito:	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Riesgos:	Combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causado por estos.
Seguimiento:	Determinación del estado de un sistema, un proceso o una actividad.
Sistema de Gestión Ambiental	Usada para gestionar aspectos ambientales. Cumplir los requisitos legales y otros requisito y abordar los riesgos y oportunidades.
Sistema de Gestión:	Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para el logro de estos objetivos.

TERMINOS	DEFINICIONES
Sistema de gestión	Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, y objetivos y procesos para el logro de estos objetivos.
Sistema de gestión ambiental	Usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos, y abordar los riesgos y oportunidades.
Política ambiental	Intenciones y dirección de una organización, relacionadas con el desempeño ambiental, como las expresa formalmente su alta dirección.
Organización	Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones y responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.
Alta dirección	persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
Parte interesada	Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
Medio ambiente	Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.
Aspecto ambiental	Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente.
Condición ambiental	Estado o característica del medio ambiente, determinado en un punto específico en el tiempo.
Impacto ambiental	Cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.
Objetivo	Resultado a lograr.
Objetivo ambiental	Fines generales que marca la empresa para mejorar la actuación ambiental.

Prevención de la contaminación	Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos.
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Requisitos legales y otros requisitos	Requisitos legales que una organización debe cumplir y otros requisitos que una organización decide cumplir.
Riesgo	El riesgo es la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre. La vulnerabilidad o las amenazas, por separado, no representan un peligro.
Riesgos y oportunidades	Efectos potenciales adversos (amenazas) y efectos potenciales beneficiosos (oportunidades)