

ORIENTACIÓN ACERCA DE LA TERMINOLOGÍA USADA EN LAS NORMAS ISO 9001:2000 E ISO 9004:2000

1. INTRODUCCIÓN

Al desarrollar las actualizaciones del año 2000 de la familia de normas ISO 9000 y a fin de colaborar en su legibilidad y traducción, se ha tenido mucho cuidado en emplear las palabras y términos adecuados en inglés para describir los conceptos y requisitos. El objetivo es emplear términos sencillos técnicamente precisos, y en la medida de lo posible, utilizar definiciones comunes de diccionario. Al igual que con la mayoría de temas técnicos, existen algunos términos que tienen un significado específico diferente de las definiciones de diccionario comúnmente empleadas. En este caso, se ofrece la definición técnica apropiada en:

ISO 9000:2000 Quality management systems - Fundamentals and Vocabulary

ISO Guide 2: 1996 Standardization and related activities - General vocabulary

ISO/IEC Directives Part 3:1997 Rules for the Structure and drafting of International Standards

Para el propósito de esta orientación, las definiciones son seleccionadas de el Concise Oxford Dictionary. Las definiciones establecidas en ISO 9000:2000 tienen condición **normativa**, que les da precedencia sobre sus definiciones comunes de diccionario.

Para las palabras y términos importantes, la tabla a continuación proporciona la definición pertinente del diccionario o una orientación de donde encontrar la definición técnica. Esta orientación puede cambiar en la medida que otras normas de la familia ISO 9000 son publicadas.

NOTA 1 Se presentan en negrilla más pequeña cuatro definiciones que presentan especial dificultad durante el desarrollo de la familia de normas ISO 9000 (más de 80 definiciones incluidas en ISO 9000:2000), aunque esta publicación está protegida con derechos de autor. Los lectores están obligados a obtener el documento ISO 9000:2000 para contar con el conjunto completo de términos y definiciones.

NOTA 2 Las Directivas de ISO/IEC, Partes 1, 2 y 3 se pueden encontrar en la página electrónica de ISO: www.iso.ch

2. PALABRAS Y TÉRMINOS IMPORTANTES EMPLEADOS EN LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000

TABLA 1 - Palabras y términos importantes empleados en la familia de normas ISO 900

Palabra o término		Definición
Actividad	Sustantivo	- El estado de estar activo; - Utilización de energía, acción

Palabra o término		Definición
Ambigüo	Adjetivo	Empleo de palabras con duda o significado doble
Análisis	Sustantivo	Resolución o disolución de algo complejo en sus varios elementos sencillos; determinación exacta de los elementos o componentes de algo complejo
Apropiado	Adjetivo	Especialmente adecuado (para, hacia); apto
Auditoría	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.9.1
Cliente de auditoría	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.9.7
Conclusiones de auditoría	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.9.6
Criterios de auditoría	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.9.3
Evidencia de auditoría	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.9.4
Hallazgos de auditoría	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.9.5
Programa de auditoría	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.9.2
Equipo auditor	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.9.10
Auditado	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.9.8
Auditor	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.9.9
Autoridad	Sustantivo	Poder o derecho de exigir obediencia; supremacía moral o legal; derecho de exigir o proferir una decisión final. NOTA: Esta incluye la definición de "autoridad" de la Guía 2: 1996 de ISO "Autoridad": cuerpo que tiene poderes y derechos legales
Disponible	Adjetivo	Capaz de ser usado; a la disposición de una persona
No poder	Verbo	- ser incapaz para - no existe posibilidad de - esto no es posible para (Véanse las Directivas de ISO Parte 3: 1997, Tabla E.4)
Capacidad	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000, numeral 3.1.5
Característica	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000, numeral 3.5.1
Compromiso	Sustantivo	Obligación
Comunicación	Sustantivo	Intercambio de información
Competencia	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000, numeral 3.9.12
Concesión	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.6.11
Confirmar	Verbo	Hacer válido mediante asentimiento formal; ratificar
Conformidad	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.6.1
Mejora continua	Sustantivo	ISO 9000:2000, numeral 3.2.13 se define mejora continua como: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos (3.1.2). NOTA: El proceso (3.4.1) mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoría (3.9.6), las conclusiones de la auditoría (3.9.7), el análisis de los datos, la gestión (3.2.6) revisiones (3.8.7) u otros medios, y generalmente conducen a la acción correctiva (3.6.5) y preventiva (3.6.4).
Control	Sustantivo	- poder para dar ordenes o someter algo - medios de restringir o controlar - norma de comparación por verificación de los resultados de una acción o medición
Corrección	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.6.6
Acción correctiva	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.6.5
Cliente	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.3.5
Requisito del cliente	Sustantivo	Véase la definición de "requisito" en ISO 9000:2000 numeral 3.1.2

Palabra o término		Definición
Satisfacción del cliente	Sustantivo	ISO 9000: 2000, numeral 3.1.4 se define la satisfacción del cliente como: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (3.1.2). NOTA 1: Las quejas de los clientes (3.3.5) 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 2: Incluso cuando los requisitos (3.1.2) del cliente (3.3.5) se han acordado con el mismo, y éstos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.
Datos	Sustantivo	Hechos, especialmente los hechos numéricos, recopilados para referencia o información
Defecto	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.6.3
Deficiencia	Sustantivo	- (La cantidad de) déficit - algo faltante
Seguridad de funcionamiento	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.5.3
Diseño y desarrollo	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.4.4
Permiso de desviación	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.6.12
Disposición	Sustantivo	Acción de liberarse de algo o transferir algo, arreglar; poner en orden
Documento	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.7.2
Elemento dominante	Sustantivo	El elemento más influyente
Eficacia	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.2.14
Eficiencia	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.2.15
Aumentar	Verbo	Incrementar la calidad de
Esencial	Adjetivo	- Constituyente o que forma parte de la esencia de algo; - fundamental para su composición
Evaluar	Verbo	- Determinar la cantidad o valor de; - valorar, - avaluar
Exclusiones	Sustantivo	- Acción o acto de excluir; - (instancia de) apartar de un lugar, separar de un cargo o sociedad; rechazar la consideración, etc.
Experiencia	Sustantivo	Conocimiento práctico con hechos o eventos, considerado como fuente de conocimiento
Facilitar	Verbo	- Hacer fácil o más fácil; - promover; ayudar a adelantar (una acción, resultado, etc.)
Instalaciones	Sustantivo	Medio físico o equipo requerido a fin de hacer algo
Retroalimentación	Sustantivo	Retorno de información como entrada o a la parte responsable acerca del resultado de un experimento, desempeño, actividad, etc.
Enfoque	Sustantivo	Centro de actividad, atención
Estructura	Sustantivo	Un montaje hecho de partes unidas
Funcional	Verbo	- De, o perteneciente a, o útil a una función, cargo, o propósito; - relativo a actividad (más que a estructura o forma)
Grado	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.1.3
Hardware	Sustantivo	Los componentes físicos de un computador, de máquinas, etc. Véase también la definición de "Producto" en ISO 9000:2000 numeral 3.4.2
Identificar	Verbo	- Establecer quién o qué es una determinada

Palabra o término		Definición
		<p>persona o cosa;</p> <ul style="list-style-type: none"> - reconocer
Implementar (Sustantivo: Implementación)	Verbo	Poner (una decisión o plan) en efecto
Mejora	Sustantivo	<ul style="list-style-type: none"> - Acción o proceso de hacer o llegar a ser mayor; - (un) incremento, (un) crecimiento, desarrollo, intensificación. Véase también "mejora continua" y "mejora de calidad" en esta tabla
Independencia	Sustantivo	<ul style="list-style-type: none"> - No influenciado o afectado por otros; - (de una indagatoria, una auditoría, un investigador, un observador, etc.); por fuera de la organización, unidad, proceso, etc., relacionados
Información	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.7.1
Infraestructura	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.3.3
Inspección	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.8.2
Integridad	Sustantivo	<ul style="list-style-type: none"> - Condición de no tener parte o elemento retirado o faltante; - estado de no dividido; - calidad de completo
Parte interesada	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.3.7
Justificación	Sustantivo	Acción de mostrar que algo es justo, correcto o adecuado
Legible	Sustantivo	Suficientemente claro para leer
Enlace	Sustantivo	Comunicación y cooperación
Mantener	Verbo	<ul style="list-style-type: none"> - Seguir con algo, continuar, perseverar en (una empresa); - seguir con el uso de (algo)
Mantenimiento	Sustantivo	<ul style="list-style-type: none"> - Acción de mantener algo en orden de trabajo, en reparación, etc.; - estado o hecho de mantenerse al día; - medio o disposición para mantener al día
Gestión (Verbo: gestionar)	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.2.6
Sistema de gestión	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.2.2
Permitir	Verbo	<ul style="list-style-type: none"> - se permite - es permisible. <p>Nota: "Permitir" significa permiso expresado por las normas, mientras que "poder" se refiere a la habilidad del usuario de la norma. También véase "no necesitar" más adelante (Véanse las Directivas de ISO Parte 3:1997, Tabla E.3)</p>
Medible	Adjetivo	<ul style="list-style-type: none"> - Capaz de ser medido o percibido; - susceptible de medida o cálculo
Medir	Verbo	<ul style="list-style-type: none"> - Cerciorarse de o determinar la magnitud espacial o cantidad de (algo); - cerciorarse o determinar (una magnitud espacial o cantidad), mediante la aplicación de algún objeto de tamaño o capacidad conocida o por comparación con alguna unidad fija.
Sistema de control de las mediciones	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.10.1
Proceso de medición	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.10.2

Palabra o término		Definición
Equipo de medición	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.10.4
Metodología	Sustantivo	<ul style="list-style-type: none"> - Rama del conocimiento que está relacionada con el método y su aplicación en un campo en particular. - Estudio de investigación empírica o las técnicas empleadas en él.
Característica metrológica	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.10.5
Confirmación metrológica	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.10.3
Función metrológica	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.10.6
Hacer seguimiento	Verbo	<ul style="list-style-type: none"> - Observar, supervisar, mantener bajo revisión; - medir o ensayar a intervalos, especialmente con el propósito de regulación o control
Necesario	Adjetivo	Aquello que se requiere para una determinada situación
Necesitar		<ul style="list-style-type: none"> - De necesidad, - necesariamente
No necesitar	Verbo	Se emplea para expresar "no se requiere que..." Véase también "Permitir" arriba. (Véase la Directiva de ISO Parte 3: 1997, Anexo E.3)
No conformidad	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.6.2
Evidencia objetiva	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.8.1
Objetivo	Sustantivo	<ul style="list-style-type: none"> - Algo por lograr o intentar lograr; - un designio, meta o fin
Obsoleto	Adjetivo	<ul style="list-style-type: none"> - Aquello que ya no se practica o usa; - anticuado; desactualizado
Organización	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.3.1
Estructura de la organización	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.3.2
Origen	Sustantivo	<ul style="list-style-type: none"> - Inicio, causa, o última fuente de algo; - aquello de lo cual se deriva una cosa; - fuente, punto de partida
Contratar externamente	Verbo	Para los propósitos y espíritu de las normas de la familia ISO 9000:2000, los términos "Subcontrato" y "subcontratación externa" son intercambiables y tienen el mismo significado.
Percepciones	Sustantivo	El estado de ser o el proceso de llegar a ser consciente o conocedor de una cosa, especialmente por medio de los sentidos
Desempeño	Sustantivo	Ejecución, cumplimiento, realización de una orden, deber, propósito, promesa, etc.
Periódico	Adjetivo	<ul style="list-style-type: none"> - Recurrente o de aparición repetida en intervalos regulares o de cualquier tipo (de tiempo o espacio); - intermitente
Permisible	Adjetivo	<ul style="list-style-type: none"> - Aquello que puede o debe permitirse; - admisible
Físico	Adjetivo	Caracterizado por o indicativo de actividades o atributos corporales (en oposición a mentales o psicológicos). Propio de una persona o acción.
Planificar	Verbo	Arreglo anticipado (acción o procedimiento propuesto)
Planificación	Sustantivo	Formulación o método organizado mediante el cual se realiza algo
Política	Sustantivo	<ul style="list-style-type: none"> - Curso de acción o principio adoptado o propuesto por un gobierno, una parte, un individuo, etc.;

Palabra o término		Definición
		- cualquier curso de acción adoptado como provechoso o conveniente
Preservación	Sustantivo	- Acción o acto de preservar o proteger algo; - hecho de ser preservado
Prevención	Sustantivo	Acción de evitar que algo suceda o imposibilitar un evento anticipado o acto planeado
Acción preventiva	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.6.4
Procedimiento	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.4.5
Proceso	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.4.1
Enfoque basado en procesos	Sustantivo	Identificación y gerencia sistemática de los procesos empleados dentro de una organización y en especial las interacciones entre tales procesos
Producto	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.4.2
Proyecto	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.4.3
Promover	Verbo	- Fomentar el desarrollo, progreso, o establecimiento de (una cosa); - motivar, incentivar o apoyar activamente (una causa, proceso, etc.)
Propiedad	Sustantivo	- Aquello que uno posee; - cosa o cosas pertenecientes a una persona, personas u organización; - posesiones colectivas; - característica poseída por algo
Proteger	Verbo	Defender o resguardar contra un malfuncionamiento, avería, daño o peligro
Proceso de calificación	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.8.6
Calidad	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.1.1
Aseguramiento de la calidad	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.2.11
Característica de la calidad	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.5.2
Control de la calidad	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.2.10
Mejora de la calidad	Sustantivo	ISO 9000:2000 , numeral 3.2.12 se define la mejora de la calidad como: parte de la gestión de la calidad (3.2.8), orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos (3.1.2) de la calidad (3.1.1). NOTA: Los requisitos pueden relacionarse con cualquier aspecto tal como la eficacia (3.2.14), la eficiencia (3.2.15) o la trazabilidad (3.5.4)
Gestión de la calidad	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.2.8
Sistema de gestión de la calidad	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.2.3
Manual de la calidad	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.7.4
Objetivo de la calidad	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.2.5
Plan de la calidad	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.7.5
Planificación de la calidad	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.2.9
Política de la calidad	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.2.4
Cotización	Sustantivo	Estimativo de un contratista (proveedor) para un trabajo específico, etc.

Palabra o término		Definición
Realización	Sustantivo	<ul style="list-style-type: none"> - Acción o acto de llevar a efecto - convertir algo en realidad
Registro	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.7.6
Rectificar (sustantivo: rectificación)	Verbo	<ul style="list-style-type: none"> - Poner en forma correcta, corregir, enmendar; - quitar errores en
Reclasificación	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.6.8
Liberación	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.6.13
Reparación	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.6.9
Requisito	Sustantivo	ISO 9000:2000 , numeral 3.1.2 se define requisito como: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. NOTA 1 "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la organización (3.3.1), sus clientes (3.3.5) y otras partes interesadas (3.3.7) que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita. NOTA 2 Pueden usarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto (3.4.2), requisito de la gestión de la calidad (3.2.8), requisito del cliente. NOTA 3 Un requisito especificado es aquel que se declara, por ejemplo, en un documento (3.7.2). NOTA 4 Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas
Suministrar recursos	Verbo	Proveer los medios para suplir deficiencias.
Recursos	Sustantivo	<ul style="list-style-type: none"> - Existencias o reservas que pueden tomarse cuando sea necesario; - activos disponibles
Responsabilidad	Sustantivo	<ul style="list-style-type: none"> - Cargo, tarea o deber, por el que una persona es responsable; - persona o cosa por la cual se es responsable
Responsable	Adjetivo	Garante, comprometido (con)
Retener	Verbo	<ul style="list-style-type: none"> - Dejar en custodia o bajo control - mantener, dejar o continuar con el uso de algo
Recuperar(Sustantivo: recuperación)	Verbo	Obtener (por ejemplo información almacenada e un computador o documento en eun archivo).
Revisión	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.8.7
Reproceso	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.6.7
Salvaguardar	Verbo	Protección, seguridad, dar seguridad para
Alcance	Sustantivo	El grado o radio de acción, propósito principal, intención
Desecho	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.6.10
Secuencia	Sustantivo	Orden en el cual suceden las cosas una tras otra
Deber	Verbo	<ul style="list-style-type: none"> - Se exige para; - se exige que; - tiene que - solamente se permite ... - es necesario
No debe	Verbo	<ul style="list-style-type: none"> - No se permite; - se exige que no sea; - se requiere que no sea (Véanse las Directivas de ISO, Parte 3:1997, Tabla E.1)
Debería	Verbo	<ul style="list-style-type: none"> - Se emplea para indicar que entre varias posibilidades se recomienda una como particularmente adecuada, sin mencionar o excluir las otras, - se prefiere cierto curso de acción aunque no necesariamente se requiere.

Palabra o término		Definición
		(Véanse las Directivas de la ISO, Parte 3:1997, Tabla E.2)
No debería	Verbo	Se desapruueba alguna posibilidad o curso de acción, aunque no se prohíbe (Véanse las Directivas de la ISO, Parte 3:1997, Tabla E.2)
Habilidad	Sustantivo	Capacidad de hacer algo bien (especialmente algo manual o físico)
Software	Sustantivo	Véase la definición de "producto" en ISO 9000:2000, numeral 3.4.2
Especificación	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.7.3
Subcontratar	Verbo	Véase Contratar externamente.
Adecuado	Adjetivo	Aquello que encaja o es apropiado para un propósito, ocasión, carácter de una persona, etc.
Suplemento	Sustantivo	<ul style="list-style-type: none"> - Cosa o parte adicionada para solventar una deficiencia; - adición; - elemento o medio auxiliar
Proveedor	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.3.6
Sistema	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.2.1
Sistemático	Adjetivo	Arreglado o dirigido de acuerdo con un sistema, plan o método organizado
Experto técnico	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.9.11
Ensayo	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.8.3
Alta dirección	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.2.7
Trazabilidad	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.5.4
Formación	Sustantivo	Acto o proceso de brindar o recibir instrucción en o para una destreza en particular, profesión, ocupación, etc.
Servicio público	Sustantivo	Organización responsable por el suministro de, por ejemplo: gas, agua, electricidad, telecomunicación, etc.
Validación	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.8.5
Verificación	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.8.4
Ambiente de trabajo	Sustantivo	Véase ISO 9000:2000 numeral 3.3.4
Área de trabajo	Sustantivo	Área donde se ejecuta un trabajo

APENDICE

Documento de Referencia

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION.
Product Introduction Package: Module - Guidance on the terminology used in ISO 9001:2000 and ISO 9004:2000. Geneva, 2000. 6 p. (ISO/TC 176/SC2/N 526R)