

Glosario

Los términos relacionados con la Gestión por Procesos, y que son necesarios tener en cuenta para facilitar su identificación, selección y definición posterior, son los siguientes:

Actividad: es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o función.

Calidad: es el conjunto de bienes y servicios que satisfacen las expectativas de los clientes o usuarios. Procesos clave: son aquellos que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos, tienen impacto en el cliente, para el cual crean valor, y son críticos para el éxito del negocio.

Cliente: es la organización o persona que recibe un producto/servicio.

Dirección: es la persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una organización.

Eficiencia: es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Indicador: es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o una actividad

Operación: es la acción en que una persona o una máquina actúa sobre un objeto. En cada operación se utilizan y combinan los siguientes elementos: personas, información, métodos, insumos y maquinarias.

Glosario

Parte interesada: es cualquier persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización (clientes, propietarios, bancos, sindicatos, proveedores, socios, etc.).

Política de la calidad: es la expresión formal por la dirección de las intenciones globales y la orientación de una organización relativas a la calidad.

Procedimiento: forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos, los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; qué debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo; qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y cómo debe controlarse y registrarse.

Productividad: es la relación entre el producto generado y los factores productivos utilizados para ello.

Proveedor: es la organización o persona que proporciona un producto/servicio. Tanto los proveedores como los clientes pueden ser internos o externos a la organización.

Proyecto: suele ser una serie de actividades encaminadas a la consecución de un objetivo, con un principio y final claramente definidos. La diferencia fundamental con los procesos y procedimientos estriba en la no repetitividad de los proyectos.

Requisitos: son las necesidades o expectativas establecidas por las partes interesadas, las obligatorias o las que se consideran implícitas por hábito o práctica común para la organización.

Glosario

Sistema: estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada, como por ejemplo la gestión de la calidad, la gestión del medio ambiente o la gestión de la prevención de riesgos laborales.

Subprocesos: son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso.

Variabilidad: aquellos cambios o errores inevitables que modifican el proceso (ya sean pequeños o casi imperceptibles) y que afectan posteriormente al producto que se produce o al servicio que se ofrece.