

**Departamento Administrativo
Nacional de Estadística**



**Anexo No. 1
Al Manual del Sistema de Gestión
de la Calidad:
Definiciones y Conceptos**

Agosto 2010

Definiciones y conceptos

- **Acciones correctivas:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acciones de mejora:** Acciones para consolidar y fortalecer el sistema a partir del autocontrol Promover el trabajo en equipo a través de la interacción de los procesos.
- **Acciones preventivas:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable (prevenir recurrencia).
- **Auditoria interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permite determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoria externa.
- **Auditor interno:** Funcionario seleccionado con representatividad de todos los procesos, dependencias y Direcciones Territoriales.
- **Auditado:** Funcionario responsable del proceso, subproceso o investigación objeto de Auditoria Interna de la Calidad.
- **Calidad:** Capacidad de un conjunto de características inherentes a un producto, sistema o proceso, para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas.
- **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Control de calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad.
- **Documentos tipo parámetro:** Aquellos que establecen pautas sobre los procesos, investigaciones y proyectos o que orientan las actividades. Son los que indican “QUE HACER” o “COMO HACER”, por ejemplo manuales, guías, procedimientos, fichas técnicas, metodologías.
- **Indicador:** Herramienta útil para los diferentes niveles de la entidad para efectuar seguimiento a la misión, objetivos y metas trazados. Ayuda a medir el desempeño y asesorar el desarrollo de la gestión y los procesos.
- **Indicador de gestión:** Señal que muestra el estado en que se encuentra el logro de las metas como de los objetivos.

- **Manual de la calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.
- **Mejora continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **Misión de una entidad:** Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Objetivo de la calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Parte interesada:** organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.
- **Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.
- **Planificación del producto:** Es aquel que permite asegurar que los requisitos del cliente sean satisfechos de manera sistemática, evitando sobrecostos en reproceso y deterioro de la imagen de la entidad.
- **Plan de control:** Es aquella tabla que parametriza controles para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- **Política de la calidad de una entidad:** Intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados
- **Producto o servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **Proveedor:** organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

- **Revisión:** actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Riesgo:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.
- **Servidor:** Espacio destinado a la conservación de los archivos magnéticos de los documentos tipo parámetro actual e histórico y los documentos tipo registro generados para el Sistema Documental de los procesos, las investigaciones y los proyectos que conforman el alcance del SGC del DANE.
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.
- **Sistema documental:** Conjunto de documentos tipo parámetro, estructurados en la red de procesos del DANE, que indican su modo de proceder conforme a los lineamientos de calidad y mejoramiento continuo.
- **Tratamiento de producto no conforme:** Tabla de información que parametriza la disposición y las responsabilidades para tratar un producto no conforme.
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- **Validación:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- **Verificación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.