

GLOSARIO

ACCIÓN CORRECTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

ACTIVIDADES: son acciones que tienen lugar dentro de los procesos y son necesarias para generar un determinado resultado.

ACTOR: corresponde a un usuario externo al sistema que puede desempeñar diferentes funciones en relación con el sistema.

ALCANCE: determinación de la responsabilidad del proceso, de tal manera que se facilite la labor; determina el inicio y el fin del proceso como referencia. A la hora de diagramar el proceso, este alcance hace referencia a la primera y la última actividad.

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

AUDITORÍA DEL SISTEMA DE CALIDAD: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen el conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

BUSINESS PROCESS MODELING NOTATION (BPMN): es una notación gráfica que describe la lógica de los pasos de un proceso de negocio. Esta notación ha sido especialmente diseñada para coordinar la secuencia de los procesos y los mensajes que fluyen entre los participantes de las diferentes actividades.

CALIDAD: satisfacer las necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignan al producto o servicio, en función del valor que han recibido o percibido.

CASO DE USO: es una descripción en forma de acciones y reacciones del comportamiento del sistema, estudiado desde el punto de vista del usuario.

CERTIFICACIÓN: es el reconocimiento que otorga un tercero (organismo certificador) al nivel de calidad o cumplimiento de los requisitos de partes interesadas.

CLASE: una clase describe u grupo de objetos con estructura y comportamiento común. Las estructuras o propiedades de las clases se describen como atributos y el comportamiento como operaciones. Una clase se considera un molde a partir del cual se crean múltiples objetos.

CLIENTE: Organización o persona que recibe un producto o servicio.

COLCHÓN RESORTADO: colchón cuyo componente interno es una estructura de resortes y un tapizado.

DIAGRAMA DE CLASES: las clases de un sistema y sus relaciones se describen por medio del diagrama de clases. La notación para una clase es una caja rectangular. Las relaciones entre las clases se representan con diferentes tipos de líneas y entre las más utilizadas se encuentran las relaciones de asociación, generalización, composición y agregación.

DIAGRAMA DE FLUJO: técnica utilizada para representar esquemáticamente bien sea la secuencia de instrucciones de un algoritmo o los pasos de un proceso. Esta última se refiere a la posibilidad de facilitar la representación de cantidades considerables de información en un formato gráfico sencillo.

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

DOCUMENTO: información y su medio de soporte.

ENSAYO/PRUEBA: determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.

ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN: disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

FLUJOGRAMA: es un método para describir gráficamente un proceso, mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras similares. Permite conocer y comprender los procesos a través de los diferentes pasos, documentos y unidades administrativas competitivas.

FORMATO: es un documento preestablecido, impreso o digital, donde se registra información relacionada con una actividad o un proceso.

GESTIÓN: actividad coordinada para dirigir y controlar una organización.

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

INFORMACIÓN: datos que poseen significado.

INSPECCIÓN: evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (ICONTEC): entidad de carácter privado, sin ánimos de lucro, cuya misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados internos y externos.

INSUMOS: todo lo que requiere como materia prima para ser transformada en producto final. También se requiere como insumo la información necesaria para la transformación y la retroalimentación que permita hacer ajustes al proceso.

INTERFAZ GRÁFICA: las interfaces gráficas tienen como objetivo esencial administrar la interacción con el usuario mediante elementos gráficos, como lo son los botones, menús y textos.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (ICONTEC): entidad de carácter privado, sin ánimos de lucro, cuya misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados internos y externos.

LENGUAJE UNIFICADO DE MODELADO (UML): esquema de representación gráfica utilizado para modelar sistemas orientados a objetos.

MAPA DE PROCESOS: es una herramienta que pretende mostrar las interacciones a nivel macro. Así, los procesos Operativos interactúan con los de apoyo porque comparten “necesidades” y “recursos” y con los de Gestión porque comparten “datos” e “información”.

MATRIZ DE TRAZABILIDAD: corresponde a una herramienta que ayuda a establecer si los requerimientos quedan cubiertos por los casos de uso, además de establecer las relaciones existentes entre los diferentes casos de uso.

MEJORA CONTINUA: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

MODELO DE DATOS: permite describir las estructuras de datos de la base, su tipo, descripción y la forma en que se relacionan, restricciones de integridad entre otros.

MODELO VISTA CONTROLADOR (MVC): es un patrón de diseño bajo el cual es posible realizar una separación de los datos, la interfaz de usuario y la lógica de control en tres componentes distintos.

NO CONFORMIDAD: incumplimiento de un requisito.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA 2094 (NTC 2094): norma que establece los tipos de colchones para uso doméstico e institucional, los requisitos mínimos que estos deben cumplir y los ensayos a los cuales deben someterse.

OBJETIVO: propósito del proceso, qué se pretende lograr con él; tiene relación con el producto.

ORGANIGRAMA: es la representación gráfica de la organización de la empresa. Consiste en un gráfico que representa la estructura de una empresa, así como la interdependencia entre sus departamentos y servicios.

ORGANIZACIÓN: conjunto de personas o instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

PROCEDIMIENTO: es la forma especificada por la organización para llevar a cabo una actividad o un proceso (determina cómo hay que hacerlo). Puede estar documentado o no.

PROCESO: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PRODUCTO: resultado de un proceso.

PROTOTIPO: es una versión preliminar, intencionalmente incompleta o reducida de un sistema. El propósito de los prototipos es obtener rápidamente la información necesaria para ayudar a la toma de decisiones.

PROVEEDOR: es la organización o persona que proporciona un producto/servicio, pueden ser internos o externos a la organización.

QUEJA: expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos, o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

RATIONAL UNIFIED PROCESS (RUP): es un proceso de desarrollo de software que junto con UML, constituyen la metodología estándar más utilizada para el análisis, implementación y documentación de sistemas orientados a objetos.

RECURSOS: todo aquello que permite transformar los insumos en producto, clasificados como mano de obra, maquinas, medios logísticos o hardware y/o software, en general todo a aquello que se utiliza pero que no se consume a través de la transformación.

REGISTRO: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

REQUISITO FUNCIONAL: consiste en definir qué hacer con la información identificada en los requisitos de información para alcanzar los objetivos del negocio.

REQUISITOS DE INFORMACIÓN: consiste en la definición de qué información relevante para el cliente deberá gestionar y almacenar el sistema software a desarrollar.

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, sus clientes o partes interesadas.

RESPONSABLE: persona que orienta, observa y mantiene el proceso bajo control y asigna los recursos necesarios para lograr el objetivo.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC): es el conjunto de procedimientos, documentaciones, conocimientos del personal y actuaciones orientadas a garantizar la calidad de un producto.

SISTEMA: conjunto de procesos que interactúan y tienen por finalidad la consecución de un objetivo.

VERIFICACIÓN: confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.