



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN  
Y FORMACIÓN PROFESIONAL



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN  
PROFESIONAL

DIRECCIÓN GENERAL  
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS CUALIFICACIONES

**GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN LAS GUÍAS DE  
EVIDENCIA DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL DE LA  
CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: CONTROL DE CALIDAD DE  
PRODUCTOS EN TEXTIL Y PIEL**



**Acción correctiva:** Acción destinada a corregir no conformidades reiteradas.

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

**Acreditación:** Procedimiento mediante el cual una organismo autorizado reconoce que una empresa es competente para llevar a cabo tareas específicas, de acuerdo a unas normas.

**Auditoría externa del sistema de calidad:** Evaluación de la eficacia del sistema de calidad de una organización y de su conformidad con respecto a las normas de calidad, realizada por una entidad Independiente y acreditada. Las auditorías internas y externas son la última etapa del proceso de implantación de una norma.

**Auditoría interna del sistema de calidad:** Evaluación de la eficacia del sistema de calidad de una organización y su conformidad con respecto a la norma de calidad que se ha implantado. También se observa si el sistema de calidad implantado es útil para alcanzar Los objetivos de la propia organización.

**Auditoría:** Proceso sistemático para evaluar y cuantificar los logros y la posición con respecto al sistema de gestión de calidad y medioambiental de una organización.

**Base de datos:** Conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

**CAD (Computer-aided design):** Diseño asistido por ordenador.

**Cadena de valor:** Modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al cliente final. La cadena de valor de una empresa se debe enlazar con las cadenas de valor de sus proveedores, distribuidores y clientes.

**Calibración:** Procedimiento de comparación entre lo que indica un instrumento y lo que "debiera indicar" de acuerdo a un patrón de referencia con valor conocido.

**Calidad:** Estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales.

**Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Conjunto de cualidades de un producto o servicio que lo hacen apreciable o preferible por un colectivo de clientes. Filosofía de gestión basada en la orientación y satisfacción al cliente. Práctica basada en el



cambio y la mejora permanente de los procesos de producción y prestación de una organización. Término utilizado para describir las características de un producto y/o un servicio. Estas características deben ser medibles en términos cualitativos y cuantitativos.

**CAM (*Computer-aided manufacturing*):** Fabricación Asistida por Ordenador.

**Característica de calidad:** Característica inherente de un producto, proceso, o sistema relacionada con un requisito.

**Certificación:** Procedimiento por el cual una empresa autorizada garantiza que un producto, proceso o servicio es conforme a requisitos específicos.

**Certificado de calidad y/o medio ambiente:** Certificado mediante el cual se acredita una organización cumple las normas de calidad (ISO 9000) y/o las de medio ambiente.

**Control de calidad:** Mecanismos, acciones, herramientas que se realizan para garantizar la calidad e una organización.

**Control de la calidad:** Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza adecuada en que la calidad del servicio de una organización satisfará los requisitos exigidos.

**Control de la documentación:** procedimiento que establece los responsables de la elaboración, la revisión y la aprobación de los documentos constituyentes del Sistema de Gestión, así como el tratamiento que se le va a dar a los registros derivados de la implantación del Sistema.

**Control del proceso:** Observar, prestar atención al proceso productivo para asegurar el buen funcionamiento del mismo y poder reaccionar ante cualquier incidencia que se presente.

**Costes de calidad:** Coste que tiene una organización para desarrollar las actividades de control, evaluación, auditoría y formación en calidad, con el fin de prevenir fallos y realizar un mejor servicio.

**Costes de no calidad:** Costes que tiene una organización por los fallos que se tiene en un servicio antes o después que lo reciba el cliente.

**Criterios de uso:** Grado de usabilidad ó facilidad con que las personas pueden utilizar un producto, herramienta o cualquier otro objeto fabricado por humanos con el fin de alcanzar un objetivo concreto. La usabilidad también puede referirse la eficacia de un producto, ó capacidad para alcanzar el propósito para el que se fabricó.



**Criterios estéticos:** Consideración sobre los aspectos estéticos, de moda, belleza, aspecto exterior, entre otros, de un producto.

**Criterios técnicos:** Requisitos básicos sobre una materia, producto, artículo, entre otros.

**Defectos menores:** Son aquellos que están fuera de los requisitos especificados, pero su presencia no afecta en absoluto a la funcionalidad del producto final, y pueden ser reacondicionados.

**Defectos mayores:** aquellos que puedan afectar a la funcionalidad del producto o disminuir la vida útil del mismo.

**Defectos críticos:** son aquellos que imposibilitan la aplicación del producto, o cuyo uso puede ocasionar riesgo a los usuarios.

**Desviaciones de calidad:** Alteración en las características de fabricación de un producto, desviación de los criterios definidos para los indicadores de calidad.

**Documentación de calidad:** documentos que registran los productos y procesos de la empresa necesarios en la gestión de calidad.

**Equipo de Protección Individual (EPI):** equipo destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o su salud, así como cualquier complemento o accesorio destinado a tal fin

**Equipos de ensayo:** Aparatos utilizados para efectuar un ensayo ó una medición de parámetros.

**Estándar de calidad:** Requisitos mínimos en busca de la excelencia dentro de una organización.

**Evaluación de calidad:** Proceso de verificación "in situ" sistemático, que pretende determinar en qué medida un proceso o una organización de servicios ejecuta con éxito uno o varios objetivos de calidad previamente fijados.

**Fabricación:** Producir objetos en serie, generalmente por medios mecánicos.

**Ficha de control:** Hoja que sirve para reunir y clasificar las informaciones según determinadas categorías, mediante la anotación y registro de sus frecuencias bajo la forma de datos, para que puedan ser usados fácilmente y analizarlos automáticamente.



**Ficha de proceso:** Determinación, explicación o detalle de los procedimientos para la fabricación de un producto.

**Ficha técnica:** documento que contiene la descripción de las características de un objeto, material, proceso o programa de manera detallada.

**Gestión de recursos:** optimización de los recursos materiales y humanos disponibles en la empresa.

**I+ D+I:** Investigación, Desarrollo e Innovación.

**Indicadores de calidad:** Parámetro a controlar para realizar el seguimiento de la eficacia del proceso, sirve para evaluar la calidad del servicio prestado.

**Informe:** exposición por escrito de las circunstancias observadas en el examen de la calidad, con explicaciones detalladas que certifiquen lo dicho.

**Inspección:** Procedimiento para determinar la calidad de los productos o lotes de productos.

**Inventario:** Registro documental del conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar con aquellos, permitiendo la compra y venta o la fabricación antes de venderlos, en un periodo económico determinado.

**ISO 9000:** Registro de normas aceptado como un estándar internacional para asegurar que todos los aspectos y especificaciones del Sistema de Calidad de la organización cumplen un nivel aceptable de calidad. Conjunto de normas que certifican que una organización dispone de un sistema de calidad acorde a una serie de requerimientos y recomendaciones definidas por la misma.

**ISO(Internacional Standardization Organization):** Siglas que definen tanto la Organización Internacional para la Normalización como las normas establecidas por la misma para estandarizar los procesos de producción y control en empresas y organizaciones internacionales.

**Manual de calidad:** Documento público que presenta la estrategia de calidad de la empresa. Es el documento de referencia básico de la organización en materia de Gestión de Calidad, en donde se define el sistema implantado y la política de calidad que lo sustenta.

**Materias primas:** Materia extraída de la naturaleza y que se transforma para elaborar materiales que más tarde se convertirán en consumo. Las materias primas que ya han sido manufacturadas pero todavía no constituyen definitivamente un bien de consumo se denominan productos



semielaborados, productos semiacabados o productos en proceso, o simplemente materiales.

**Mejora continua:** Filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio.

**No conformidad:** documento que refleja cualquier incumplimiento del sistema de gestión de calidad.

**Norma de calidad:** Según define ISO y la norma europea EN 45020, "Norma es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que aporta por un uso común y repetido, reglas, líneas directrices o características para actividades o sus resultados, garantizando un nivel óptimo en un contexto determinado".

**Normalización:** es el proceso de elaborar, aplicar y mejorar las normas que se aplican a distintas actividades científicas, industriales o económicas con el fin de ordenarlas y mejorarlas.

**Normativa de prevención de riesgos laborales:** Normativa que pretende promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

**Normativa medioambiental:** Conjunto de normas que regulan la gestión medioambiental, incluyendo diferentes aspectos como la ley de libre acceso a la información ambiental, deducción por protección del medio ambiente, ley de aguas, Plan Nacional de asignación de derechos de emisión, ley de residuos, entre otros.

**Objetivos de calidad:** Objetivos planteados por una empresa para la mejora continua de la calidad.

**Orden de producción:** Documento que sirve para organizar, con una determinada sistemática, los procesos de fabricación para obtener productos, registrar el proceso y poder repetirlo con exactitud. Indica, para cada producto a fabricar, los materiales a utilizar, las máquinas que han de intervenir, la mano de obra necesaria.

**Parámetros de control:** parámetros medibles que determinan el nivel de calidad.

**Plan de auditorías:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**Plan de calidad:** ver manual de calidad.



**Plan de control:** El que contiene las medidas técnicas, humanas y organizativas necesarias para vigilar la idoneidad y realización de las operaciones de una compañía.

**Plan de mantenimiento preventivo:** Lista completa de actividades, todas ellas realizadas por usuarios, operadores y mantenimiento, para asegurar el correcto funcionamiento de la planta, edificios, máquinas, equipos, vehículos y otros.

**Plan de producción:** Documento que describe todos los aspectos técnicos y organizativos que conciernen a la elaboración de los productos o a la prestación de servicios recogidos en el Plan de Empresa.

**Política de calidad:** Enunciado general de un establecimiento relativo a los valores y el compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y con las partes interesadas. La política de calidad de una organización debe establecerse al inicio de implantación de una norma de calidad y revisarse periódicamente. Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**Procedimientos de calidad:** conjunto de procedimientos técnico aplicados en los distintos ámbitos de la empresa. Son de uso privado.

**Proceso productivo:** Sistema de acciones que se encuentran interrelacionadas de forma dinámica y que se orientan a la transformación de ciertos elementos. De esta manera, los elementos de entrada (factores) pasan a ser elementos de salida (productos), tras un proceso en el que se incrementa su valor.

**Programa de trabajo:** Herramienta que permite ordenar y sistematizar información relevante para realizar un trabajo.

**Punto de inspección:** Registro identificable de resultados de inspección que se asigna a un trabajo o a una operación de inspección. Se pueden asignar varios puntos de inspección a una operación de inspección.

**REACH (Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemical substances):** Reglamento de CE relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de las sustancias y preparados químicos.

**Rechazo:** no aceptación de un producto.

**Reclamación:** Expresión de la insatisfacción realizada a una organización, relativa a sus productos, o al proceso de gestión de la reclamación en sí mismo, y del que se espera una respuesta o resolución de forma explícita o implícita.



**Sistema de Gestión de Calidad:** Conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades en aras al logro de los objetivos de calidad preestablecidos y la mejora continua.

**Sistema de Gestión Medioambiental:** Conjunto de acciones y procedimientos operativos, integrado dentro del sistema de gestión general de la empresa, que tiene como objetivo mejorar su comportamiento medioambiental.

**Trazabilidad:** conjunto de aquellos procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, a través de unas herramientas determinadas.”

**Utillaje:** Conjunto de herramientas o instrumentos utilizados en una actividad u oficio.