

3.2.7

proveedor de PRC

proveedor de un proceso de resolución de conflictos persona u *organización* (3.2.1) que provee y opera un *proceso* (3.4.1) de resolución de *conflictos* (3.9.6) externo

Nota 1 a la entrada: Generalmente, un proveedor de PRC es una entidad legal, distinta de la organización o de la persona como individuo y del reclamante. De esta manera, se enfatizan los atributos de independencia y equidad. En algunas situaciones, se establece dentro de la organización una unidad separada para tratar las *quejas* (3.9.3) sin resolver.

Nota 2 a la entrada: El proveedor de PRC *contrata* (3.4.7) con las partes para proporcionar la resolución de conflictos, y es responsable del *desempeño* (3.7.8). El proveedor de PRC proporciona responsables de la resolución de *conflictos* (3.1.6). El proveedor de PRC también utiliza personal de apoyo, personal de dirección y otro personal directivo para suministrar recursos financieros, soporte administrativo, asistencia en la elaboración de programaciones, formación, salas de reuniones, supervisión y funciones similares.

Nota 3 a la entrada: Los proveedores de PRC pueden adoptar muchas formas incluyendo entidades sin fines de lucro, entidades con fines de lucro y entidades públicas. Además una *asociación* (3.2.8) también puede ser un *proveedor* de PRC.

Nota 4 a la entrada: En la Norma ISO 10003:2007, se utiliza el término «proveedor» en lugar del término proveedor de PRC.

[FUENTE: ISO 10003:2007, 3.9 modificada]

3.2.8

asociación

<satisfacción del cliente> *organización* (3.2.1) formada por organizaciones o personas miembro

[FUENTE: ISO 10003:2007, 3.1]

3.2.9

función metrológica

unidad funcional con responsabilidad administrativa y técnica para definir e implementar el *sistema de gestión de las mediciones* (3.5.7)

[FUENTE: ISO 10012:2003, 3.6, modificada]

3.3 Términos relativos a la actividad

3.3.1

mejora

actividad para mejorar el *desempeño* (3.7.8)

Nota 1 a la entrada: La actividad puede ser recurrente o puntual.

3.3.2

mejora continua

actividad recurrente para mejorar el *desempeño* (3.7.8)

Nota 1 a la entrada: El *proceso* (3.4.1) de establecer *objetivos* (3.7.1) y de encontrar oportunidades para la *mejora* (3.3.1) es un *proceso* continuo mediante el uso de *hallazgos de la auditoría* (3.13.9) y de *conclusiones de la auditoría* (3.13.10), del análisis de los *datos* (3.8.1), de las *revisiones* (3.11.2) por la *dirección* (3.3.3) u otros medios, y generalmente conduce a una *acción correctiva* (3.12.2) o una *acción preventiva* (3.12.1).

Nota 2 a la entrada: Este término constituye uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado añadiendo la nota 1 a la entrada.

3.3.3 gestión

actividades coordinadas para dirigir y controlar una *organización* (3.2.1)

Nota 1 a la entrada: La gestión puede incluir el establecimiento de *políticas* (3.5.8) y *objetivos* (3.7.1) y *procesos* (3.4.1) para lograr estos objetivos.

Nota 2 a la entrada: Esta nota no se aplica a la versión española de la Norma.

3.3.4 gestión de la calidad

gestión (3.3.3) con respecto a la *calidad* (3.6.2)

Nota 1 a la entrada: La gestión de la calidad puede incluir el establecimiento de políticas de la calidad (3.5.9) y los objetivos de la calidad (3.7.2) y los procesos (3.4.1) para lograr estos objetivos de la calidad a través de la planificación de la calidad (3.3.5), el aseguramiento de la calidad (3.3.6), el control de la calidad (3.3.7) y la mejora de la calidad (3.3.8).

3.3.5 planificación de la calidad

parte de la *gestión de la calidad* (3.3.4) orientada a establecer los *objetivos de la calidad* (3.7.2) y a la especificación de los *procesos* (3.4.1) operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los *objetivos de la calidad*

Nota 1 a la entrada: El establecimiento de planes de la calidad (3.8.9) puede ser parte de la planificación de la calidad.

3.3.6 aseguramiento de la calidad

parte de la *gestión de la calidad* (3.3.4) orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los *requisitos de la calidad* (3.6.5)

3.3.7 control de la calidad

parte de la *gestión de la calidad* (3.3.4) orientada al cumplimiento de los *requisitos de la calidad* (3.6.5)

3.3.8 mejora de la calidad

parte de la *gestión de la calidad* (3.3.4) orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los *requisitos de la calidad* (3.6.5)

Nota 1 a la entrada: Los requisitos de la calidad pueden estar relacionados con cualquier aspecto tal como la *eficacia* (3.7.11), la *eficiencia* (3.7.10) o la *trazabilidad* (3.6.13).

3.3.9

gestión de la configuración

actividades coordinadas para dirigir y controlar la *configuración* (3.10.6)

Nota 1 a la entrada: La gestión de la configuración generalmente se concentra en actividades técnicas y organizativas que establecen y mantienen el control de un *producto* (3.7.6) o *servicio* (3.7.7) y su información sobre configuración del producto (3.6.8) durante todo el ciclo de vida del *producto*.

[FUENTE: ISO 10007:2003, 3.6, modificada — La nota 1 a la entrada se ha modificado]

3.3.10

control de cambios

<gestión de la configuración> actividades para controlar las *salidas* (3.7.5) después de la aprobación formal de su *información sobre configuración del producto* (3.6.8)

[FUENTE: ISO 10007:2003, 3.1, modificada]

3.3.11

actividad

<gestión de proyectos> el menor objeto de trabajo identificado en un *proyecto* (3.4.2)

[FUENTE: ISO 10006:2003, 3.1, modificada]

3.3.12

gestión de proyectos

planificación, organización, *seguimiento* (3.11.3), control e informe de todos los aspectos de un *proyecto* (3.4.2) y la motivación de todos aquellos que están involucrados en él para alcanzar los objetivos del proyecto

[FUENTE: ISO 10006:2003, 3.6]

3.3.13

objeto de la configuración

objeto (3.6.1) dentro de una configuración (3.10.6) que satisface una función de uso final

[FUENTE: ISO 10007:2003, 3.5, modificada]

3.4 Términos relativos al proceso

3.4.1

proceso

conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto