

GLOSARIO TÉCNICO:

REINGENIERÍA DE PROCESOS

Actividad: El menor objeto de trabajo identificado en un proyecto.

Adicción Sistémica: Es la dependencia de una solución a corto plazo que origina un problema mayor que el que se pretendía resolver.

Adquisición de Competencia: Proceso para alcanzar competencia.

Análisis de Pareto: Técnica de análisis estadístico y gráfico que permite conocer el grado de homogeneidad en la contribución individual de resultados o efectos de un conjunto de elementos o causas interrelacionadas y que tienden a cumplir con el Principio 80-20, es decir, en el que mientras menos homogeneidad exista entre los resultados o efectos de un conjunto de elementos o causas, un porcentaje menor de ellos generará un porcentaje de contribución mayor en sus resultados globales.

Análisis: Método de estudio que separa o descompone las partes de un todo para conocer su funcionamiento o relaciones.

Áreas de Oportunidad: Aquellos aspectos que son susceptibles de mejorar y que forman parte de la operación de un Programa.

Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Atractor Sistémico: Es una situación determinada a la que tienden algunos sistemas, como el equilibrio y el caos.

Bucle o Ciclo de Alimentación: Es una cadena cerrada de elementos de causa y efecto que componen un sistema o una parte de un sistema.

Cadena de Valor: Secuencia de operaciones u actividades que forman parte de un proceso o de un procedimiento que permite observar el incremento de valor de un bien o servicio.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos. El término “calidad” puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente. “Inherente”, en contraposición a “asignado”, significa que existe en el objeto.

Capacidad: Aptitud de un objeto para realizar una salida que cumplirá los requisitos para esa salida.

Característica de la Calidad: Característica inherente a un objeto relacionada con un requisito. Inherente significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente. Una característica asignada a un objeto (por ejemplo, el precio de un objeto) no es una característica de la calidad de ese objeto.

Característica Metrológica: Característica que puede influir sobre los resultados de la medición. El equipo de medición generalmente tiene varias características metrológicas. Las características metrológicas pueden estar sujetas a calibración.

Clase: Categoría o rango dado a diferentes requisitos para un objeto que tienen el mismo uso funcional. Cuando se establece un requisito de la calidad, generalmente se especifica la clase.

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. EJEMPLO Consumidor, cliente, usuario final, minorista, receptor de un producto o servicio de un proceso interno, beneficiario y comprador. Un cliente puede ser interno o externo a la organización.

Competencia: Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos. La competencia demostrada a veces se denomina cualificación. Es la atribución, facultad o capacidad que tiene un agente social para desempeñar una actividad. En México se usa como sinónimo de la palabra competición.

Competición: Sistema que distribuye los recursos económicos, premiando al que gana y castigando al que pierde.

Componentes de un Proceso: Objetivo/Propósito, Elementos de Entrada, Elementos de Salida, Actividades, Factores, Requerimientos, Supervisores/Operadores/Propietarios, Mecanismos de Medición: Indicadores de Desempeño, Mecanismos de Control: Controladores, Clientes/Usuarios/Beneficiarios.

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados. Una concesión está generalmente limitada a la entrega de productos y servicios que tienen características no conformes, dentro de límites especificados y generalmente dados para una cantidad limitada de productos y servicios para un periodo de tiempo, y para un uso específico.

Confiabilidad: Capacidad para desempeñar cómo y cuándo se requiera.

Configuración de referencia: Información sobre configuración del producto aprobada, que establece las características de un producto o servicio en un punto determinado en el tiempo, que sirve como referencia para actividades durante todo el ciclo de vida del producto o servicio. Características funcionales y físicas interrelacionadas de un producto o servicio definidas en la información sobre configuración del producto.

Confirmación metrológica: Conjunto de operaciones necesarias para asegurarse de que el equipo de medición es conforme con los requisitos para su uso previsto. La confirmación metrológica generalmente incluye calibración o verificación, cualquier ajuste necesario o reparación y posterior recalibración, comparación con los requisitos metrológicos para el uso previsto del equipo, así como cualquier sellado y etiquetado requeridos. La confirmación metrológica no se logra hasta, y al menos que, se haya demostrado y documentado la adecuación de los equipos de medición para la utilización prevista. Los requisitos relativos a la utilización prevista pueden incluir consideraciones tales como el rango, la resolución y los errores máximos permitidos. Los requisitos metrológicos normalmente son distintos de los requisitos del producto y no se encuentran especificados en los mismos.

Conflicto: Desacuerdo, que surge de una queja presentada a un proveedor. En esta situación, la expresión de insatisfacción se convierte en una queja cuando se envía a la organización en busca de una respuesta, y se convierte en un conflicto si no lo resuelve la organización sin la intervención del proveedor.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Consecuencia: Resultado de un evento que afecta a los objetivos. Una consecuencia puede ser cierta o incierta y puede tener efectos positivos o negativos, directos o indirectos sobre los objetivos. Las consecuencias se pueden expresar de manera cualitativa o cuantitativa. Cualquier consecuencia puede incrementarse por efectos en cascada y efectos acumulativos.

Consultor del Sistema de Gestión de la Calidad: Persona que ayuda a la organización en la realización de un sistema de gestión de la calidad, dando asesoramiento o información. El consultor del sistema de gestión de la calidad puede también ayudar en la realización de parte del sistema de gestión de la calidad.

Contexto de la Organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos. Los objetivos de la organización pueden estar relacionados con sus productos y servicios, inversiones y comportamiento hacia sus partes interesadas. El concepto de contexto de la organización se aplica por igual tanto a organizaciones sin fines de lucro o de servicio público como a aquellas que buscan beneficios con frecuencia. En inglés, este concepto con frecuencia se denomina mediante otros términos, tales como “entorno empresarial”, “entorno de la organización” o “ecosistema de una organización”. Entender la infraestructura puede ayudar a definir el contexto de la organización.

Contratar Externamente: Establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización. Una organización externa está fuera del alcance del sistema de gestión, aunque la función o proceso contratado externamente forme parte del alcance.

Control de Cambios: Actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de su información sobre configuración del producto.

Control de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Control: Conjunto de medidas o acciones diseñadas para gestionar riesgos y evitar o prevenir su materialización. Puede ser: Control Detectivo, Preventivo o Correctivo. Medida que mantiene y/o modifica un riesgo. Los controles incluyen, pero no se limitan a cualquier proceso, política, dispositivo, práctica u otras condiciones y/o acciones que mantengan y/o modifiquen un riesgo. Los controles no siempre pueden producir el efecto de modificación previsto o asumido.

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva. Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

Costo de Oportunidad: Es el costo de elegir una determinada opción frente a beneficios de opciones alternativas.

Costo de Producción: Es el valor económico de hacer o producir algo.

Costo de Transacción: Es el valor económico de vender o intercambiar algo.

Defecto: No conformidad relativa a un uso previsto o especificado. La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos y servicios. El uso previsto tal y como lo prevé el cliente podría estar afectado por la naturaleza de la información, tal como las instrucciones de funcionamiento o de mantenimiento, proporcionadas por el proveedor.

Desecho: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto. EJEMPLO Reciclaje, destrucción. En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.

Desempeño: Resultado medible. El desempeño se relaciona con hallazgos cuantitativos o cualitativos. El desempeño se puede relacionar con la gestión de actividades, procesos, productos, servicios, sistemas u organizaciones.

Desperdicio: Todos aquellos resultados adicionales que genera o implican la realización de un proceso o procedimiento, como parte de su operación, que sería preferible no producir o hacer, debido a que causan pérdidas por el consumo de recursos, por el mal uso del tiempo o por el desaprovechamiento de oportunidades.

Determinación: Actividad para encontrar una o más características y sus valores característicos.

Diagnóstico Organizacional: Estudio de acercamiento rápido para conocer y evaluar la situación y condiciones generales de una organización pública o privada con el fin de identificar sus problemas y potencialidades en materia de gestión de procesos y procedimientos.

Diseño y Desarrollo: Conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto. Los requisitos que forman la entrada para el diseño y desarrollo son con frecuencia el resultado de la investigación y pueden expresarse de un modo más amplio, en un sentido más general que el de los requisitos que forman la salida del diseño y desarrollo. Los requisitos se definen generalmente en términos de características. En un proyecto puede haber varias etapas de diseño y desarrollo. Los términos “diseño”, “desarrollo” y “diseño y desarrollo” a veces se utilizan como sinónimos y en ocasiones se utilizan para definir diferentes etapas del diseño y desarrollo global. Puede aplicarse un calificativo para indicar la naturaleza de lo que se está diseñando y desarrollando (por ejemplo, diseño y desarrollo de un producto, diseño y desarrollo de un servicio o diseño y desarrollo de un proceso).

Diagrama General de Procesos y Procedimientos: Herramienta gráfica que describe de forma simplificada la relación que existe entre los Resultados de Valor esperados a partir de los bienes y servicios producidos en una organización pública o privada a partir de la ejecución de sus procesos, procedimientos y actividades con la alineación de sus componentes y áreas funcionales.

Elementos de Entrada: Son las materias primas, factores o insumos que son necesarios e indispensables para dar inicio y mantener en operación un proceso o procedimiento.

Elementos de Salida: Son los bienes o servicios parciales o terminados que son consecuencia de la transformación de los Elementos de Entrada por parte de un proceso o procedimiento.

Elementos de un Proceso o Procedimiento: Son la definición de las partes con las cuales es posible modelar un proceso o un procedimiento y que permiten observar de manera analítica y objetiva sus características principales para su mejoramiento.

Ensayo: Determinación de acuerdo con los requisitos para un uso o aplicación previsto específico. Si el resultado de un ensayo muestra conformidad, puede utilizarse con fines de validación.

Equipo Auditor: Una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos. A un auditor del equipo auditor se le designa como auditor líder del mismo. El equipo auditor puede incluir auditores en formación.

Equipo de Medición: Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

Especificación: Documento que establece requisitos. Manual de la calidad, plan de la calidad, plano técnico, documento de procedimiento, instrucción de trabajo. Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo, un documento de procedimiento una especificación de proceso y una especificación de ensayo o con productos (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño y un plano). Puede que, al establecer requisitos una especificación esté estableciendo adicionalmente resultados logrados por el diseño y desarrollo y de este modo en algunos casos puede utilizarse como un registro.

Estrategia: Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.

Evaluación de Procesos: Analiza los procesos operativos desarrollados para transformar insumos en bienes y servicios con valor público para una población objetivo, de tal manera que se optimicen (eficacia – eficiencia) aquellos procesos que logran generar mejores resultados en el Programa, generando información que contribuye a mejorar la gestión operativa de los programas.

Función Metrológica: Unidad funcional con responsabilidad administrativa y técnica para definir e implementar el sistema de gestión de las mediciones.

Factor Humano: Característica de una persona que tiene un impacto sobre un objeto bajo consideración. Las características pueden ser físicas, cognitivas o sociales. Los factores humanos pueden tener un impacto significativo en un sistema de gestión.

Factores o Insumos: Son todos aquellos recursos o entradas particulares adicionales de materiales, subproductos o productos que son necesarios para llevar a cabo adecuadamente actividades u operaciones.

Función de Cumplimiento: Es el conjunto de responsabilidades dentro de una organización destinadas a asegurar que se cumplan las leyes, normas internas y estándares éticos aplicables.

Función: Actividad particular o específica que realiza una persona u órgano al interior de un sistema de elementos de organización con un fin o propósito determinado.

Gestión de la Calidad: Gestión con respecto a la calidad. La gestión de la calidad puede incluir el establecimiento de políticas de la calidad y los objetivos de la calidad y los procesos para lograr estos objetivos de la calidad a través de la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad.

Gestión de la Configuración: Actividades coordinadas para dirigir y controlar la configuración. La gestión de la configuración generalmente se concentra en actividades técnicas y organizativas que establecen y mantienen el control de un producto o servicio y su información sobre configuración del producto durante todo el ciclo de vida del producto.

Guía: Persona designada por el auditado para asistir al equipo auditor.

Información sobre Configuración del Producto: Requisito u otra información para el diseño, la realización, la verificación, el funcionamiento y el soporte de un producto.

Innovación: Objeto nuevo o cambiado que crea o redistribuye valor. Las actividades que resultan en innovación generalmente se gestionan. La innovación es generalmente significativa en su efecto.

Justificación del Estado de la Configuración: Registro e informe formalizado de la información sobre configuración del producto, el estado de los cambios propuestos y el estado de la implementación de los cambios aprobados.

Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.

Material en Proceso o Inventario: Dimensión de indicadores que mide el nivel de materiales, productos o servicios al interior de un determinado proceso en un momento dado.

Medición: Proceso para determinar un valor.

Mejora Continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño. El proceso de establecer objetivos y de encontrar oportunidades para la mejora es un proceso continuo mediante el uso de hallazgos de la auditoría y de conclusiones de la auditoría, del análisis de los datos, de las revisiones por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a una acción correctiva o una acción preventiva.

Mejora de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad. Los requisitos de la calidad pueden estar relacionados con cualquier aspecto tal como la eficacia, la eficiencia o la trazabilidad.

Mejora: Actividad para mejorar el desempeño. La actividad puede ser recurrente o puntual.

No Conformidad: Es el incumplimiento de un determinado requisito.

Objetivo de la Calidad: Objetivo relativo a la calidad. Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la política de la calidad de la organización. Los objetivos de la calidad generalmente se especifican para las funciones, niveles y procesos pertinentes de la organización.

Observador: Persona que acompaña al equipo auditor pero que no actúa como un auditor.

Operación u Actividad: Es la ejecución de una acción específica.

Operadores: Recursos humanos que están encargados de la implementación de un proceso, programa o acción pública.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Una parte interesada puede ser interna o externa a la organización.

Pensamiento Sistémico: Es una técnica de pensamiento que se basa en la comprensión de las relaciones causales entre elementos que integran un sistema.

Permiso de Desviación: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, antes de su realización. Un permiso de desviación se concede generalmente para una cantidad limitada de productos y servicios o para un periodo de tiempo limitado, y para un uso específico.

Procedimiento: Descripción detallada de los métodos de trabajo que son ejecutados con un fin particular para la producción total o parcial de un bien o servicio específico y que forma parte junto con otros procedimientos o actividades de un proceso que los contiene. Es también una forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no.

Procedimientos de Apoyo: Son los procedimientos que facilitan el desarrollo de todas las operaciones o actividades que integran los Procedimientos Sustantivos y de Gestión y que contribuyen en un tercer nivel, a cumplir con los requisitos legales o externos que son necesarios para asegurar la existencia y operación de la organización.

Procedimientos de Gestión: Son los procedimientos que, aunque no producen directamente lo que esperan los usuarios, beneficiarios o clientes externos, proporcionan directrices, políticas y planes para el funcionamiento operativo de una organización y que fortalecen, facilitan o avalúan el buen desempeño de los procedimientos sustantivos.

Procedimientos Sustantivos: Son los procedimientos que producen los bienes y servicios que esperan los usuarios, beneficiarios o clientes externos y que justifican los recursos o pagos que recibe una organización pública o privada y que se relacionan con la descripción de sus componentes en su Matriz de Indicadores para Resultados.

Proceso de Cambio Organizacional: Proceso que busca preparar a las personas, con el conocimiento teórico y práctico suficiente para ayudarles a alcanzar de forma consistente en sus organizaciones, los mejores resultados posibles con el mejor uso alternativo de recursos públicos y privados, rediseñando la operación de sus procesos a partir de principios de producción unitaria, con un balanceo estadístico de cargas, capacidades y responsabilidades que cumplan con su filosofía organizacional y con su marco normativo.

Proceso de Medición: Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.

Proceso: Conjunto secuencial de actividades interrelacionadas que transforman los elementos de entrada en elementos de salida. Que el “resultado previsto” de un proceso se denomine salida, producto o servicio depende del contexto de la referencia. Las entradas de un proceso son generalmente las salidas de otros procesos y las salidas de un proceso son generalmente las entradas de otros procesos. Dos o más procesos en serie que se interrelacionan e interactúan pueden también considerarse como un proceso. Los procesos en una organización generalmente se planifican y se realizan bajo condiciones controladas para agregar valor. Es una descripción genérica del conjunto de actividades u operaciones secuenciales que se llevan a cabo con una lógica o método de trabajo particular que transforma factores o insumos y que cumple con requisitos específicos para producir bienes y servicios.

Productividad: Grado de aprovechamiento del factor humano para la producción de bienes y servicios, el cual es medido por indicadores.

Producto: Es un bien o servicio que es resultado de la realización de un conjunto de operaciones.

Propiedad Emergente: Es una propiedad de un sistema que se explica sólo cuando está en funcionamiento y no por las características de sus elementos.

Proveedor: Proveedor que no es parte de la organización que proporciona un producto o un servicio, puede ser interno o externo a la organización. En una situación contractual, un proveedor puede denominarse a veces “contratista”.

Proyecto: Es un conjunto de actividades (proceso) que se lleva a cabo para lograr un fin o propósito determinado y que se caracteriza por contar con un inicio y un fin, un presupuesto, la conformación de un plan de trabajo y entregables. Es un proceso único, consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos. Un proyecto individual puede formar parte de la estructura de un proyecto mayor y generalmente tiene una fecha de inicio y finalización definida. En algunos proyectos, los objetivos y el alcance se actualizan y las características del producto o servicio se definen progresivamente según evoluciona el proyecto. La salida de un proyecto puede ser una o varias unidades de producto o servicio. La organización del proyecto normalmente es temporal y se establece para el tiempo de duración del proyecto.

La complejidad de las interacciones existentes entre las actividades del proyecto no está necesariamente relacionada con la magnitud del proyecto.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Realización del Sistema de Gestión de la Calidad: Proceso de establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión de la calidad.

Reingeniería de Procesos: Ejercicio intelectual, enfoque administrativo y método que consiste en la aplicación de herramientas, reinención e ingenio con el objeto de determinar las mejores formas de hacer o llevar a cabo actividades u operaciones que forman parte de un procedimiento o proceso, buscando romper con inercias, costumbres y paradigmas, identificando de manera creativa y radical las restricciones, condiciones y características que representan requisitos en cualquier proceso de transformación, construcción o cambio. Se refiere a una transformación radical o sustantiva en la manera de operar de un determinado programa o fondo que modifica sus procesos a efecto de alcanzar sus objetivos de la mejor forma posible.

Reparación: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista. Una reparación exitosa de un producto no conforme no necesariamente hace al producto o servicio conforme con los requisitos. Puede que junto con una reparación se requiera una concesión. La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto o servicio previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte del mantenimiento. La reparación puede afectar o cambiar partes del producto o servicio no conforme.

Reproceso: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos. El reproceso puede afectar o cambiar partes del producto o servicio no conforme.

Requerimientos: Son todas aquellas reglas, requisitos o condiciones de trabajo que describen con precisión y detalle la manera cómo debe hacerse algo para alcanzar un determinado resultado.

Requisito de la Calidad: Requisito relativo a la calidad.

Responsable de la Resolución de Conflictos: Persona individual designada por un proveedor de PRC para ayudar a las partes en la resolución de un conflicto.

Restricciones (tiempos muertos / cuellos de botella / limitaciones): Son todas aquellas prácticas, procedimientos, operaciones o actividades y trámites que, por su naturaleza, obstaculizan o limitan las capacidades de los procesos que forman parte de un programa para alcanzar sus objetivos.

Resultados de Valor: Son los atributos esperados o deseables que deben contener los bienes y servicios producidos por una organización pública o privada.

Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.

Salida: Resultado de un proceso. Que una salida de una organización sea un producto o un servicio depende de la preponderancia de las características involucradas.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes. Puede que la expectativa del cliente no sea conocida por la

organización, o incluso por el propio cliente, hasta que el producto o servicio se entregue. Para alcanzar una alta satisfacción del cliente puede ser necesario cumplir una expectativa de un cliente incluso si no está declarada, ni está generalmente implícita, ni es obligatoria. Las quejas son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente. Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el cliente y éstos se han cumplido, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Servicio al Cliente: Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente. Los elementos dominantes de un servicio son generalmente intangibles. Los servicios con frecuencia involucran actividades en la interfaz con el cliente para establecer requisitos del cliente, así como durante la entrega del servicio, y puede involucrar una relación continua, por ejemplo, con bancos, entidades contables u organizaciones públicas, como escuelas u hospitales públicos.

Sistema de Gestión de la Calidad: Parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad ambiente de trabajo conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Las condiciones pueden incluir factores físicos, sociales, psicológicos y ambientales (tales como temperatura, iluminación, esquemas de reconocimiento, estrés laboral, ergonomía y atmósfera en el trabajo).

Sistema de Jalar: Enfoque en el diseño de un proceso que establece las capacidades secuenciales de las operaciones o actividades de forma ascendente desde su inicio hasta su entrega a efecto de reducir el material en proceso o inventario y reducir su tiempo de respuesta. Se refiere a la visión del balanceo de cargas de trabajo a partir de incrementos calculados en un proceso o procedimiento que permite garantizar un flujo de producción o de materiales constante, sin la generación de materiales o inventarios en proceso.

Sistema: Es un conjunto de elementos relacionados entre sí con relaciones causales, que cumple con unas determinadas funciones y que puede subdividirse en sistemas más pequeños o pertenecer a sistemas mayores.

Tiempo de Respuesta: Tiempo que tarda en producirse una unidad identificada de un bien o servicio en un determinado proceso desde su solicitud hasta su entrega.

Validación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista. La evidencia objetiva necesaria para una validación es el resultado de un ensayo u otra forma de determinación, tal como realizar cálculos alternativos o revisar los documentos. La palabra “validado” se utiliza para designar el estado correspondiente. Las condiciones de utilización para la validación pueden ser reales o simuladas.

Valor: Es la percepción de utilidad de un bien o servicio terminado que desde el punto de vista del usuario o beneficiario final rebasa o supera sus costos de hacerlo.

Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados. La evidencia objetiva necesaria para una verificación puede ser el resultado de una inspección o de otras formas de determinación, tales como realizar cálculos alternativos o revisar los documentos. Las actividades llevadas a cabo para la verificación a veces se denominan proceso de calificación. La palabra “verificado” se utiliza para designar el estado correspondiente.