



## ANEXO II. TERMINOLOGÍA

**Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable e impedir su repetición.

**Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**Auditor:** persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

**Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoría.

**Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Capacidad:** aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

**Característica:** rasgo diferenciador.

**Cliente:** organización o persona que recibe un producto.

**Conformidad:** cumplimiento de un requisito.

**Control de la calidad:** parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de calidad.

**Criterios de la calidad:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

**Defecto:** incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

**Documento:** información y su medio de soporte.

**Eficacia:** extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.



**Ensayo:** determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.

**Estructura de la organización:** disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

**Evidencia de la auditoría:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

**Evidencia objetiva:** datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

**Gestión:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Información:** datos que poseen significado.

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

**Mejora continua:** actividad concurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**Mejora de la calidad:** parte de la gestión de calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

**Objetivo de la calidad:** algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

**Organización:** conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

**Política de la calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan por la alta dirección.

**Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

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

**Producto:** resultado de un proceso.



**Programa de auditoría:** conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**Proveedor:** organización o personas que proporciona un producto.

**Proyecto:** 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.

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

**Reproceso:** acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

**Revisión:** actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

**Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Sistema:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**Sistema de gestión:** sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

**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 una aplicación específica prevista.

**Verificación:** confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva que se han cumplido los objetivos especificados.

[17]