

GLOSARIO ITFIP



Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una NO conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Actividad: Es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión, La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o función.

Adquisición de Bienes y Servicios: Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la función de la entidad.

Alcance de Auditoria: Extensión y límites de una auditoria. Incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos; así como el periodo de tiempo.

Alta Dirección: Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.

Ambiente de Trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Auditado: Organización o proceso que es auditado.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria

Auditoria: Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoria y evaluar de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplan los criterios de auditoria.

Copia Controlada: Son copia de los documentos del Sistema Integrado de gestión que circulan dentro de la Institución cumpliendo con los controles establecidos, conservación y buen uso por parte del usuario.

Copia No Controlada: Son copias de los documentos del Sistema Integrado de Gestión cuya circulación no se controla.

Copias Obsoletas: Son documentos del Sistema Integrado de Gestión cuya aplicabilidad y/o veracidad no es vigente.

Control o punto de Control: Se refiere a la identificación específica de acciones destinadas a garantizar el éxito de un proceso.

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Nota: Para efectos de la norma NTCGP 1000:2009, y de conformidad con la ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

Competencia: Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

Criterios de Auditoria: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos que se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de auditoria

Difusión: Actividad mediante la cual se da a conocer un documento del S.I.G. al funcionario o funcionarios que lo deben aplicar.

Disposición: Acción de tomar una vez se haya terminado el tiempo de retención de los registros, se puede aplicar como tipo de disposición final el archivo muerto y/o destrucción del documento.

Documento: Es toda información perteneciente al Sistema de Calidad que se registre y almacene en papel, video, cinta magnética o en cualquier otro medio.

Documentos Externos: Son Emitidos por entidades externas a la institución y contienen información técnica o reglamentaria, estos son: (Leyes, resoluciones, normas, decretos, etc.).

Documentos Internos: Aquellos que emite la institución y que son de importancia para el buen funcionamiento de la misma en la implementación y mantenimiento del S.G.C estos son: (Manual de Calidad, Manual de Procesos y procedimientos, formato, instructivo, etc.)

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

Entidades: Entes de la Rama Ejecutiva del Poder Público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003

Equipo Auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria, con el apoyo si es necesario de expertos técnicos.

Evidencia de Auditoria: Registros, declaraciones de hechos, o cualquier otra información pertinente para los criterios de auditoria y que son verificables.

Experto Técnico: Persona que suministra un conocimiento específico o experiencia al equipo auditor.

NOTA 1: El conocimiento específico o experiencia es aquel relacionado con la organización, proceso o actividad que van a ser auditados.

NOTA 2: Un experto técnico no actúa como auditor en el equipo auditor.

Formato: Documento empleado para el registro de información necesaria para realizar un proceso o actividad específica, convirtiéndose así en un registro.

Hallazgos: Resultados de la evaluación de la evidencia, frente a los criterios de la auditoria.

Plan de Auditoria: Descripción de las actividades y de los detalles acordados en una auditoria.

Política de Calidad de una Entidad: Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad, relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.

Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo cada actividad de un proceso. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; qué debe hacerse y quién debe hacerlo, cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse.

Proceso: Conjunto de actividades, relacionadas mutuamente o que interactúan. Para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados

Procesos de Apoyo: Son aquellos que tienen por objeto el prestar apoyo a los procesos misionales o tomar decisiones sobre planificación, control y mejoras en las operaciones de la organización.

Procesos Estratégicos: Son los procesos que determinaron las acciones a seguir en el corto, mediano y largo plazo, así como los mecanismos a través de los cuales se realizan ajustes a los planos o se redirecciona el futuro del Instituto. Son responsabilidad de la Dirección y se ejecutan bajo su disposición.

Procesos Misionales: Son los procesos más relevantes que constituyen directamente al cumplimiento de la razón del ser de la Institución.

Producto y/o Servicio: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

Producto no Conforme: Corresponde a un producto tangible que es el resultado de un mal procedimiento o proceso y se entrega directamente al usuario.

Programa de Auditoria: Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Protección: Disposiciones establecidas para salvaguardar las características de legibilidad y acceso a los registros.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

Nota: Un proveedor puede ser Interno o Externo a la entidad.

Mejora Continua: Acción preventiva realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos.

Servicio No Conforme: Corresponde a un servicio que no cumple con los requisitos del usuario.

Sistema de Gestión de Calidad Para Entidades: Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

Recuperación: Disposiciones para impedir la pérdida irreparable de información

Registro: Es un documento debidamente diligenciado en el cual reposa una evidencia de una actividad realizada.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Revisión: Introducción de los cambios que se consideran necesarios en cuanto al fondo y forma de un documento.

Riesgo: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el desarrollo de sus objetivos.

Tiempo de Retención: Tiempo durante el cual se debe conservar el registro bajo las condiciones establecidas ya sea en archivo activo o muerto.

