

(Tomado de la Norma Técnica Colombiana NTC GP 1000)

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ACCIÓN CORRECTIVA	Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad. NOTA 2 La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda. NOTA 3 Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.
ACCIÓN PREVENTIVA	Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial. NOTA 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la misión de la entidad.
ALTA DIRECCIÓN	Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.
AMBIENTE DE TRABAJO	Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. NOTA En el ámbito de esta norma las condiciones incluyen solamente aquellas que puedan tener una influencia significativa sobre el producto o servicio. Algunos ejemplos son: metodologías de trabajo creativas y oportunidades de aumentar la participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, la ubicación del lugar de trabajo, interacción social, ergonomía, instalaciones para el personal en la entidad, calor, humedad, luz, flujo de aire, higiene, limpieza, ruido, vibraciones y contaminación.
AUDITORIA INTERNA	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna. NOTA Las evidencias consisten en registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría, y que sea verificable.
AUTORIDAD	Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.
CALIDAD	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. NOTA 1 El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente. NOTA 2 "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo especialmente, como una característica permanente.
CAPACIDAD DE UNA ENTIDAD	Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.
CLIENTE	Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. NOTA 1 Para efectos de esta norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios. NOTA 2 El cliente puede ser interno o externo a la entidad.
COMPETENCIA	Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
CONCESIÓN	Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados. NOTA Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.
CONFIRMACIÓN METROLÓGICA	Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto. NOTA 1 La confirmación metrológica incluye, generalmente, calibración y/o verificación, cualquier ajuste necesario o reparación y posterior recalibración, comparación con los requisitos metrológicos para el uso previsto del equipo de medición, así como cualquier sellado y etiquetado requeridos. NOTA 2 La confirmación metrológica no se consigue hasta que se demuestre y documente la adecuación de los equipos de medición para la utilización prevista. NOTA 3 Los requisitos relativos a la utilización prevista pueden incluir consideraciones tales

	como el rango, la resolución, los errores máximos permisibles, etc. NOTA 4 Los requisitos de confirmación metrológica son, normalmente, distintos de los requisitos del producto y/o servicio y no se encuentran especificados en los mismos.
CONFORMIDAD	Cumplimiento de un requisito.
CONTROL DE LA CALIDAD	Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
CORRECCIÓN	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. NOTA Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
DISEÑO Y DESARROLLO	Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.
DOCUMENTO	Información y su medio de soporte. EJEMPLO Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma. NOTA El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, muestra patrón o una combinación de estos.
EFFECTIVIDAD	Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. NOTA La medición de la efectividad se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición del impacto.
EFICACIA	Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. NOTA La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultado.
EFICIENCIA	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
ENFOQUE BASADO EN LOS PROCESOS	Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos".
ENTIDADES	Entes de la rama ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003. NOTA 1 Según el artículo 2 de la Ley 872 de 2003, el sistema de gestión de la calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del sector central y del sector descentralizado, por servicios de la rama ejecutiva del poder público del orden nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del poder público en el orden nacional. Así mismo, en las corporaciones autónomas regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarias del Estado. NOTA 2 Las Asambleas y Concejos podrán disponer la obligatoriedad del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades de la administración central y descentralizadas de los departamentos y municipios.
EQUIPO DE MEDICIÓN	instrumento de medición, <i>software</i> , patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.
ESPECIFICACION	Documento que establece requisitos. NOTA Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo, procedimiento documentado, especificación de proceso y especificación de ensayo / prueba), o con productos o servicios (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño, un plano o una especificación de un servicio derivada de una reglamentación).
ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD	Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal. NOTA 1 Dicha disposición es, generalmente, ordenada. En entidades del Estado la estructura organizacional está definida, normalmente, por la ley. NOTA 2 Habitualmente, se incluye una expresión formal de la estructura de las entidades en un manual de la calidad o en un plan de la calidad para un proyecto. NOTA 3 El alcance de la estructura de la entidad puede incluir interfaces pertinentes con organizaciones externas.
GESTIÓN	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
INFRAESTRUCTURA	Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.
MANUAL DE LA CALIDAD	Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad. NOTA Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.
MEJORA CONTINUA	Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y

	optimizar el desempeño.
MISIÓN DE UNA ENTIDAD	Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.
NO CONFORMIDAD	Incumplimiento de un requisito.
OBJETIVO DE LA CALIDAD	Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad. NOTA 1 Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad definida por la entidad. NOTA 2 Los objetivos de la calidad se especifican, generalmente, para los niveles y funciones pertinentes de la entidad.
PARTE INTERESADA	Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad. EJEMPLO Clientes, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.
PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.
POLÍTICA DE LA CALIDAD DE UNA ENTIDAD	intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.
PROCEDIMIENTO	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. NOTA Es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, porqué y cómo
PROCESO	Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. NOTA 1 Los elementos de entrada para un proceso son generalmente salidas de otros procesos. NOTA 2 Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor. NOTA 3 Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial". NOTA 4 Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Procesos estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección. • Procesos misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. • Procesos de apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora. Procesos de evaluación: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.
PRODUCTO O SERVICIO	Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
PROVEEDOR	Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio. EJEMPLO Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o prestador de un servicio. NOTA 1 Un proveedor puede ser interno o externo a la entidad. NOTA 2 En una situación contractual, un proveedor puede denominarse "contratista".
REGISTRO	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
REQUISITO	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. NOTA 1 "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita. NOTA 2 La palabra <i>obligatoria</i> , se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal. NOTA 3 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente. NOTA 4 Los requisitos para la realización de un producto o la prestación de un servicio se refieren, pero necesariamente no se limitan, a aquellos que una entidad debe cumplir para

	<p>satisfacer al cliente o cumplir una disposición legal.</p> <p>NOTA 5 Un requisito especificado es aquel que se declara, por ejemplo, en un documento. NOTA 6 Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.</p>
RESPONSABILIDAD	Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.
REVISIÓN	<p>Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.</p> <p>EJEMPLO Revisión por la dirección, revisión del diseño y el desarrollo, revisión de los requisitos del cliente y revisión de no conformidades.</p> <p>NOTA En el contexto de esta norma, los términos conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad se refieren a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conveniencia: grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales • Adecuación: determinación de la suficiencia total de las acciones, decisiones, etc., para cumplir los requisitos. • Eficacia: véase la definición 3.20 • Eficiencia: véase la definición 3.21 <p>Efectividad: véase la definición 3.19</p>
RIESGO	Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	<p>Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.</p> <p>NOTA 1 Las quejas y reclamos son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción de aquel.</p> <p>NOTA 2 Aún cuando los requisitos del cliente se han acordado con él mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.</p>
SISTEMA	Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA 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.
TRAZABILIDAD	<p>Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.</p> <p>NOTA Al considerar un producto y/o servicio, la trazabilidad puede estar relacionada con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - el origen de los materiales y las partes. - la historia del procesamiento. - la distribución y localización del producto después de su entrega.
VALIDACIÓN	<p>Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.</p> <p>NOTA 1 El término "validado" se utiliza para designar el estado correspondiente. NOTA 2 Las condiciones de utilización para validación pueden ser reales o simuladas.</p>
VERIFICACIÓN	<p>Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.</p> <p>NOTA 1 El término "verificado" se utiliza para designar el estado correspondiente. NOTA 2 La confirmación puede comprender acciones tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la elaboración de cálculos alternativos; • la comparación de una especificación de un diseño nuevo con una especificación de un diseño similar probado; • la realización de ensayos / pruebas y demostraciones; y • la revisión de los documentos antes de su aceptación.