

## DEFINICIONES ISO 19.011.

A continuación, se incluye una serie de términos y definiciones que son de utilidad para conocer los distintos conceptos de la norma.

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

Las auditorías internas, denominadas también auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la organización.

Las auditorías externas incluyen auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tales como los clientes o por otros en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditadoras independientes, como las que conceden la certificación/registro de conformidad o agentes gubernamentales.

**Auditoría combinada:** La que se lleva a cabo conjuntamente a un único auditado en dos o más sistemas de gestión. Se conoce como sistema de gestión integrado cuando dos o más sistemas de gestión se integran en uno único.

**Auditoría conjunta:** La que se lleva a cabo a un único auditado por dos o más organizaciones auditadoras.

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

**Alcance de la auditoría:** Extensión y límites de la auditoría. El alcance de la auditoría incluye una descripción de las ubicaciones físicas y virtuales (lugares donde desempeñar un trabajo o prestar un servicio en un entorno en línea), las funciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el periodo de tiempo cubierto.

**Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

**Criterios de auditoría:** Conjunto de requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.

Si los criterios de auditoría son requisitos legales y/o reglamentarios se utiliza "cumplimiento" o "incumplimiento" en los hallazgos de la auditoría.

Los requisitos pueden incluir políticas, procedimientos, instrucciones de trabajo, requisitos legales, obligaciones contractuales, etc.

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

La evidencia objetiva puede obtenerse a través de la observación, medición, ensayo o por otros medios.

La evidencia objetiva con fines de auditoría se compone de registros, declaraciones de hechos u otra información que sea pertinente a los criterios de auditoría y verificable.

**Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente a los criterios de la auditoría y que es verificable.

**Hallazgos de la auditoría:** resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Los hallazgos de la auditoría indican conformidad o no conformidad.

Los hallazgos de la auditoría pueden conducir a la identificación de riesgos, oportunidades de mejora o el registro de buenas prácticas.

**Conclusiones de la auditoría:** Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

**Cliente de la auditoría:** Organización o persona que solicita una auditoría.

En las auditorías internas, el cliente también puede ser el auditado o las personas que gestionan el programa de auditoría. Las solicitudes de una auditoría externa pueden provenir de autoridades reglamentarias, partes contratantes o clientes o clientes existentes o potenciales.

**Auditado:** Organización que es auditada en su totalidad o partes.

**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 de este. El equipo auditor puede incluir auditores en formación.

**Auditor:** Persona que lleva a cabo una auditoría.

**Sistema de gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionado o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

Un sistema de gestión puede tratar una sola disciplina o varias disciplinas, por ejemplo, gestión de la calidad, gestión financiera o gestión ambiental.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito

**Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

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

**Desempeño:** Resultado medible. Se puede relacionar con hallazgos cuantitativos o cualitativos.

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