	BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL OFICIAL DE GUANAJUATO	Código: BCENOG-CAL-MC-001-03
	Nombre del Documento: Glosario de Términos	Rev. 2
		Página 1 de 7

9.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Las siguientes definiciones están dirigidas a asegurar el entendimiento del estándar de calidad de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal Oficial de Guanajuato (BCENOG) y su aplicación. Otros documentos tales como la “Norma ISO 9000:2005 Fundamentos y Vocabulario”, resultan útiles para encontrar otras definiciones de los términos de un sistema de calidad.

TÉRMINOS RELATIVOS A LA CALIDAD

CLIENTE: Individuo u organización que recibe un producto o servicio la Benemérita y Centenaria Escuela Normal Oficial de Guanajuato.

CALIDAD: Grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

CAPACIDAD: Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

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

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

CLASE: Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo uso funcional.

COMPETENCIA: Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.


TÉRMINOS RELATIVOS A LA GESTIÓN

ALTA DIRECCIÓN: Persona o grupo de personas que dirigen o controlan al más alto nivel una organización.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

CONTROL DE LA CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Ma. Enriqueta Gómez Zepeda	Mtro. Juan Carlos Camacho Gómez	Mtra. Martha Fabiola Carrillo Pérez.
Firma			
Fecha	10 de octubre de 2014	13 de octubre de 2014	15 de octubre de 2014

	BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL OFICIAL DE GUANAJUATO	Código: BCENOG-CAL-MC-001-03
	Nombre del Documento: Glosario de Términos	Rev. 2
		Página 2 de 7

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

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

GESTIÓN: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

GESTIÓN DE LA CALIDAD: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

MEJORA DE LA CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

OBJETIVO DE LA CALIDAD: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

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 CALIDAD: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

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.


SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

TÉRMINOS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN

AMBIENTE DE TRABAJO: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Ma. Enriqueta Gómez Zepeda	Mtro. Juan Carlos Camacho Gómez	Mtra. Martha Fabiola Carrillo Pérez.
Firma			
Fecha	10 de octubre de 2014	13 de octubre de 2014	15 de octubre de 2014

	BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL OFICIAL DE GUANAJUATO	Código: BCENOG-CAL-MC-001-03
	Nombre del Documento: Glosario de Términos	Rev. 2
		Página 3 de 7

INFRAESTRUCTURA: <Organización> sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

ORGANIZACIÓN: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

PROVEEDOR: Organización o persona que proporciona un producto.

CLIENTE: Organización o persona que recibe un producto.

PARTE INTERESADA: Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.

CONTRATO: Acuerdo vinculante.

TERMINOS RELATIVOS AL PROCESO Y AL PRODUCTO

PROCEDIMIENTO: Forma especificada para lleva 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.

PROYECTO: Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevada a cabo para lograr un objetivo conforme con los requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.


DISEÑO Y DESARROLLO: Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características específicas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

TÉRMINOS RELATIVOS A LAS CARACTERÍSTICAS

CARACTERÍSTICA: Rasgo diferenciador.

CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD: Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionado con un requisito.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Ma. Enriqueta Gómez Zepeda	Mtro. Juan Carlos Camacho Gómez	Mtra. Martha Fabiola Carrillo Pérez.
Firma			
Fecha	10 de octubre de 2014	13 de octubre de 2014	15 de octubre de 2014

	BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL OFICIAL DE GUANAJUATO	Código: BCENOG-CAL-MC-001-03
	Nombre del Documento: Glosario de Términos	Rev. 2
		Página 4 de 7

SEGURIDAD DE FUNCIONAMIENTO: Conjunto de propiedades utilizadas para describir la disponibilidad y los factores que la influyen: confiabilidad, capacidad de mantenimiento y mantenimiento de apoyo.

TRAZABILIDAD: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

TÉRMINOS RELATIVOS A LA CONFORMIDAD:

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa 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 no deseable.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DEFECTO: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

DESECHO: Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

CONCESIÓN: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

LIBERACIÓN: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.


NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

PERMISO DE DESVIACIÓN: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.

RECLASIFICACIÓN: Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

REPARACIÓN: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Ma. Enriqueta Gómez Zepeda	Mtro. Juan Carlos Camacho Gómez	Mtra. Martha Fabiola Carrillo Pérez.
Firma			
Fecha	10 de octubre de 2014	13 de octubre de 2014	15 de octubre de 2014

	BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL OFICIAL DE GUANAJUATO	Código: BCENOG-CAL-MC-001-03
	Nombre del Documento: Glosario de Términos	Rev. 2
		Página 5 de 7

REPROCESO: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

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

TÉRMINOS RELATIVOS A LA DOCUMENTACIÓN

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte.

ESPECIFICACIÓN: Documento que establece requisitos.

INFORMACIÓN: Datos que poseen significado.

MANUAL DE CALIDAD: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

PLAN DE LA CALIDAD: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto proceso o contrato específico.

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

TÉRMINOS RELATIVOS AL EXAMEN

ENSAYO/PRUEBA: Determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.


EVIDENCIA OBJETIVA: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

INSPECCIÓN: Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

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

VERIFICACIÓN: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Ma. Enriqueta Gómez Zepeda	Mtro. Juan Carlos Camacho Gómez	Mtra. Martha Fabiola Carrillo Pérez.
Firma			
Fecha	10 de octubre de 2014	13 de octubre de 2014	15 de octubre de 2014

	BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL OFICIAL DE GUANAJUATO	Código: BCENOG-CAL-MC-001-03
	Nombre del Documento: Glosario de Términos	Rev. 2
		Página 6 de 7

VALIDACIÓN: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

TÉRMINOS RELATIVOS A LA AUDITORÍA.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA: Extensión y límites de una auditoría.

AUDITADO: Organización que es auditada.

AUDITOR: Persona con atributos personales demostrados y 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 el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

CLIENTE DE LA AUDITORÍA: Organización o persona que solicita una auditoría.

COMPETENCIA: <Auditoría> atributos personales y aptitud demostrados para aplicar conocimientos y habilidades.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

CRITERIOS DE AUDITORÍA: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

EVIDENCIA DE LA AUDITORÍA: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.


EQUIPO AUDITOR: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo si es necesario, de expertos técnicos.

EXPERTO TÉCNICO: <Auditoría> persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.

HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

PLAN DE AUDITORÍA: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Ma. Enriqueta Gómez Zepeda	Mtro. Juan Carlos Camacho Gómez	Mtra. Martha Fabiola Carrillo Pérez.
Firma			
Fecha	10 de octubre de 2014	13 de octubre de 2014	15 de octubre de 2014

	BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL OFICIAL DE GUANAJUATO	Código: BCENOG-CAL-MC-001-03
	Nombre del Documento: Glosario de Términos	Rev. 2
		Página 7 de 7

PROGRAMA DE LA AUDITORÍA: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

TÉRMINOS RELATIVOS AL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MEDICIÓN

CARACTERÍSTICA METROLÓGICA: Rasgo distintivo que puede influir en los resultados de la medición.

CONFIRMACIÓN METROLÓGICA: Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.

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.

FUNCIÓN METROLÓGICA: Función con responsabilidad administrativa y técnica para definir e implementar el sistema de gestión de las mediciones.

PROCESO DE MEDICIÓN: Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LAS MEDICIONES: Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan necesarios para lograr la confirmación metrológica y el control continuo de los procesos de medición.

TERMINOS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN

BCENOG: Benemérita y Centenaria Escuela Normal Oficial de Guanajuato

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Ma. Enriqueta Gómez Zepeda	Mtro. Juan Carlos Camacho Gómez	Mtra. Martha Fabiola Carrillo Pérez.
Firma			
Fecha	10 de octubre de 2014	13 de octubre de 2014	15 de octubre de 2014