
	Nombre del Documento: Glosario de Términos		Código: BECENE-DG-MC-01-03
			Revisión: 15
			Página: 1 de 8

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 del Estado y su aplicación para la Norma ISO: 9001:2015

TÉRMINOS RELATIVOS A LA CALIDAD

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.

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

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.

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

TÉRMINOS RELATIVOS A LA GESTIÓN

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

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

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

GESTIÓN: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

	Nombre del Documento: Glosario de Términos		Código: BECENE-DG-MC-01-03
			Revisión: 15
			Página: 2 de 8

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.



CLIENTE: Organización o persona que recibe un producto.

CONTEXTO: Ambientes del negocio, combinación de factores y condiciones internas y externas de sus productos, servicios y partes interesadas.

CONTRATO: Acuerdo vinculante.

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

EVALUACION DEL DESEMPEÑO: La medición del desempeño de la calidad y la eficacia del SGC, que engloba los métodos, seguimiento, medición, análisis y evaluación según sea aplicable, para asegurar resultados válidos.

	Nombre del Documento: Glosario de Términos		Código: BECENE-DG-MC-01-03
			Revisión: 15
			Página: 3 de 8

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

LIDERAZGO: Requisitos específicos para la alta dirección que se define como persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

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

PARTES INTERESADAS: Puede ser una persona u organización que puede afectar, verse afectadas, o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Los ejemplos incluyen proveedores, clientes o competidores.

PLAN DE ACCION: objetivos en común, junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente.

PROVEEDOR: Organización o persona que proporciona un producto.

REVISION POR LA DIRECCION: Requisitos más detallados referentes a las entradas y salidas de la revisión.

RIESGO: es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa.

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.

MACRO PROCESO: Es un proceso de creación de valor que engloba subprocesos importantes en la generació de resultados.

TÉRMINOS RELATIVOS A LAS CARACTERÍSTICAS

	Nombre del Documento: Glosario de Términos		Código: BECENE-DG-MC-01-03
			Revisión: 15
			Página: 4 de 8

CARACTERÍSTICA: Rasgo diferenciador.

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

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.

CONCESIÓN: Autorización para utilizar o liberar un producto que o es conforme con los requisitos especificados.

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.

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.

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

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

	Nombre del Documento: Glosario de Términos		Código: BECENE-DG-MC-01-03
			Revisión: 15
			Página: 5 de 8

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 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.

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

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

	Nombre del Documento: Glosario de Términos		Código: BECENE-DG-MC-01-03
			Revisión: 15
			Página: 6 de 8

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.

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

NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA: Análisis más detallado tanto de las no conformidades como de las acciones correctivas requeridas.

	Nombre del Documento: Glosario de Términos		Código: BECENE-DG-MC-01-03
			Revisión: 15
			Página: 7 de 8

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 INSTITUCIÓN

BECENESLP: Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado de San Luis Potosí.

Bureau veritas: Organismo certificador externo.

CIEES: Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior.

DEN: Departamento de educación normal.

DGESPE: Dirección General de Educación Superior para Profesionales de la Educación.

PROFEN: Programa de Fortalecimiento a las Escuelas Normales.

PROMIN: Programa de Mejora Institucional.



PEFEN: Plan Estatal para el Fortalecimiento a las Escuelas Normales.

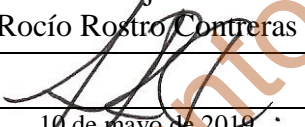
SEGE: Secretaría de Educación del Gobierno del Estado.

SEP: Secretaría de Educación Pública.

SEER: Sistema Educativo Estatal Regular.

CENEVAL: Consejo Nacional de Evaluación.

	Nombre del Documento: Glosario de Términos		Código: BECENE-DG-MC-01-03
			Revisión: 15
			Página: 8 de 8

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	10 de mayo de 2019	14 de mayo de 2019	16 de mayo de 2019