

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-03	00-06/13	1 de 6

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para propósito de este manual, se emplea una terminología propia de la Facultad de Agronomía, así como de los requeridos por la Norma Mexicana 9001:2008. Para mostrar lo anterior, se cuenta con un glosario al respecto.

G L O S A R I O

TÉRMINOS RELATIVOS A LA DEPENDENCIA

Base de datos: Conjunto de datos almacenados con una estructura lógica, que se relacionan entre ellos.

CIEES: Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior

Conciliaciones bancarias: Consiste en poner de acuerdo el saldo del libro auxiliar de bancos con el saldo bancario.

COPAES: Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, A. C.

Dependencia: Unidades (departamentos, preparatorias, facultades y escuelas incorporadas) que conforman la UANL.

Estados de Cuenta: Es el documento oficial que envía el banco al domicilio del usuario y en él se desglosan todos los

depósitos, pagos, disposiciones, intereses y comisiones que se efectuaron o generaron durante el mes.

PTC: Profesor de Tiempo Completo

TI: Tecnologías de Información

PROMEP: Programa del Mejoramiento del Profesorado

SIASE: Sistema Integral para la Administración de los Servicios Educativos.

Sistema cheques y pagarés: Sistema que trabaja sobre la elaboración de cheques y emisión de pagarés en forma electrónica.

Sistema contabilidad por fondos: Sistema que trabaja con un grupo de cuentas auto balanceables, esto es, tiene sus propias cuentas de activo, pasivo y patrimonio, además de las cuentas de resultados, ingresos y gastos.

SNI: Sistema Nacional de Investigadores.

SPI: Subdirección de Posgrado e Investigación.

TÉRMINOS RELATIVOS A LA CALIDAD

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Capacidad: Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto o servicio que cumple los requisitos de éste.

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-03	00-06/13	2 de 6

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 ADMINISTRACIÓN

Administración: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización

Administración de la calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una organización.

Control de la calidad: Parte de la administración de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Aseguramiento de la calidad: Parte de la administración de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Eficacia: Grado en la que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados.

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

Mejora de la calidad: Parte de la administración de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Objetivo de la calidad: Fin deseable o pretendido, relacionado con la calidad.

Planificación de la calidad: Parte de la administración 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 administración: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-03	00-06/13	3 de 6

SAC: Sistema de administración de la calidad

TÉRMINOS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN

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

Estructura de la organización: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

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

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

Cliente: Organización o persona que recibe un producto o servicio.

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

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

TÉRMINOS RELATIVOS AL PROCESO Y SERVICIO

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

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

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

Producto: Resultado de un proceso.

Manual de Operaciones de TI: Contiene las bases necesarias para asegurar que la infraestructura esté operando de manera eficiente y para identificar posibles fallas o áreas de oportunidad

TÉRMINOS RELATIVOS A LAS CARACTERÍSTICAS

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-03	00-06/13	4 de 6

Característica de la calidad: Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.

Característica: Rasgo diferenciador.

Seguridad de funcionamiento: Conjunto de propiedades utilizados para describir la disponibilidad y los factores que la influyen: confiabilidad, la 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 preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no 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.

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

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

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

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

TÉRMINOS RELATIVOS A LA DOCUMENTACIÓN

Disposición (Disponer): Colocar, poner algo en orden y situación conveniente. Deliberar, determinar, mandar lo que ha de hacerse.

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-03	00-06/13	5 de 6

Documento: Información y su medio de soporte.

Especificación: Documento que establece requisitos.

Información: Datos que poseen un significado.

Manual de Administración de la calidad (MAC) : Documento que especifica el sistema de administración 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, proceso, producto o contrato específico.

Protección (Proteger): Resguardar a alguien o algo de peligros, daños o incomodidades.

Recuperación (Recuperar): Volver a poner en servicio lo que estaba inservible. Volver a tomar o adquirir lo que antes se tenía.

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

Retención (Retener): Impedir que algo salga, se mueva, se elimine o desaparezca.

TÉRMINOS RELATIVOS A LA AUDITORÍA

Alcance de una auditoría: Extensión y límites de una auditoría

Auditado: Organización que es auditada.

Auditor: Persona con atributos personales demostrados y la 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 la auditoría.

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

Competencia: <auditoría> atributos personales y aptitud demostradas para aplicar conocimientos y habilidades.

	Manual de Administración de la Calidad	Clave	Revisión	Hoja
		MAC-03	00-06/13	6 de 6

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.

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

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de la auditoría y que son verificables.

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 los detalles acordados en una auditoría.

Programa de la auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinados y dirigidas hacia un propósito específico.