|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **1. Propósito** | Contar con términos y definiciones estándares en todos los documentos establecidos, los cuales estandaricen el vocabulario utilizado en el Sistema de Gestión de la Calidad Institucional. |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **2. Alcance** | Sistema de Gestión de la Calidad Institucional de la Universidad Autónoma Agraria Antonio Narro. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | |
| **3. Términos** | CC | Consejo de Calidad |
|  | CCDGAC | Comité de Calidad de la Dirección General Académica |
|  | CCDGAD | Comité de Calidad de la Dirección General Administrativa |
|  | CCDRUL | Comité de Calidad de la Dirección Regional – Unidad Laguna |
|  | CDCI | Comité Directivo de Calidad Institucional |
|  | DFZ | Dirección / Director de Finanzas |
|  | DGAC | Dirección / Director General Académica (o) |
|  | DGAD | Dirección / Director General Administrativa (o) |
|  | DIV | Dirección / Director de Investigación |
|  | DLI | Dirección / Director de Licenciatura |
|  | DPG | Dirección / Director de Posgrado |
|  | DRH | Dirección / Director de Recursos Humanos |
|  | DRUL | Dirección / Director Regional – Unidad Laguna |
|  | DVN | Dirección / Director de Vinculación |
|  | EAM | Área de Mantenimiento / Encargado del Área de Mantenimiento |
|  | GEU | Gerencia / Gerente de Empresas Universitarias |
|  | JC | Jefatura / Jefe de Contabilidad |
|  | JCA | Jefatura / Jefe del Departamento de Compras y Almacén |
|  | JOM | Jefatura / Jefe del Departamento de Obras y Mantenimiento |
|  | JSA | Jefatura / Jefe de Servicios Asistenciales |
|  | JT | Jefatura / Jefe de Tesorería |
|  | JVT | Jefatura / Jefe del Departamento de Vehículos y Transportes |
|  | NA | No Aplica |
|  | RA | Responsable Asignado |
|  | RD | Representante de la Dirección |
|  | RT | Rectoría / Rector |
|  | SDAL | Subdirección / Subdirector Administrativa (o) – Laguna |
|  | SDIL | Subdirección / Subdirector de Investigación – Laguna |
|  | SDLL | Subdirección / Subdirector de Licenciatura – Laguna |
|  | SDLS | Subdirección / Subdirector de Licenciatura – Saltillo |
|  | SDVL | Subdirección / Subdirector de Vinculación – Laguna |
|  |  |  |
|  | SG | Secretaría / Secretario General |
|  | SGCI | Sistema de Gestión de la Calidad Institucional |
|  | SGPC | Subdirección de Gestión de Procesos de Calidad |
|  | SSG | Subdirección / Subdirector de Servicios Generales |
|  | UAAAN | Universidad Autónoma Agraria Antonio Narro |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | |
| **4. Definiciones** | Acción Correctiva: | Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. |
|  | Acción de Contención (corrección): | Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada o una situación indeseable. |
|  | Acción Preventiva: | Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. |
|  | Ambiente de Trabajo: | Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. |
|  | Auditado: | Organización o persona que es auditada. |
|  | Auditor: | Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria. |
|  | Auditoria: | Proceso sistemático, independiente y documento para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria. |
|  | Auditor Líder: | Persona calificada cuya responsabilidad es organizar, coordinar y dirigir una auditoria. |
|  | Calidad: | Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. |
|  | Características: | Rasgo diferenciador. |
|  | Clase: | Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo uso funcional. |
|  | Cliente de la Auditoria: | Organización o persona que solicita una auditoria. |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | Cliente Externo: | Cualquier persona física o moral externa no perteneciente a la Universidad Autónoma Agraria Antonio Narro al que se le ofrece algún producto o servicio. |
|  | Cliente Interno: | Cualquier persona física, dirección o área perteneciente a la Universidad Autónoma Agraria Antonio Narro a quien se le ofrece algún producto o servicio. |
|  | Competencia: | Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes. |
|  | Concesión: | Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados. |
|  | Conclusiones de la Auditoria: | Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria. |
|  | Conformidad: | Cumplimiento de un requisito. |
|  | Consejo de Calidad: | Conjunto de personas que se reúnen con la finalidad de responder en tiempo a los requerimientos específicos por el cliente. |
|  | Consumible: | Material que es utilizado para la realización de un servicio y que después de su uso es considerado como desecho. |
|  | Contacto Cliente: | Persona física asignada por el cliente interno o externo para dar seguimiento al desarrollo o ejecución del servicio. |
|  | Copia Controlada: | Es aquel documento el cual la UAAAN se compromete a mantener actualizado y controlado. El control incluye el manejo confidencial de la información. |
|  | Copia No Controlada: | Es aquel documento en el cual la UAAAN no esta sujeta a su actualización cuando exista algún cambio. Se entrega para información a clientes u organizaciones externas, y no esta sujeto a confidencialidad. |
|  | Corrección: | Acción tomada para eliminar una no conformidad. |
|  | Criterios de Auditoria: | Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia. |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | Defecto: | Incumplimiento de un registro asociado a un uso previsto o especificado. |
|  | Desecho: | Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.  Nota 1: En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio. |
|  | Documento: | Información (datos que poseen significado) y su medio de soporte. |
|  | Documento Electrónico: | Documento mantenido en algún medio electrónico mediante un gestor de base de datos. |
|  | Documento Externo: | Es aquel documento que es emitido y proviene de fuentes externas de información, pero que de alguna forma directa o indirecta afectan los procesos del SGC. |
|  | Documento Obsoleto | Es aquel documento cuya edición ha dejado de ser vigente por haber sido sustituido por una versión mas actualizada o aquel documento que ha causado baja. |
|  | Equipo Auditor: | Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria. |
|  | Especificaciones: | Documentos que establecen requisitos. |
|  | Evidencia de la Auditoria: | Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables. |
|  | Evidencia Objetiva: | Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. |
|  | Experto Técnico: | Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar. |
|  | Formato: | Documento utilizado para registrar los datos requeridos por el sistema de gestión de la calidad.  Nota: Un formato se transforma en un registro cuando se incorporan los datos. |
|  | Hallazgo de la Auditoria: | Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria. |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | Información: | Datos que poseen significado. |
|  | Infraestructura: | Edificios, vehículos, equipo de cómputo y maquinaria, equipo didáctico, electrónico. |
|  | Instrucción de Trabajo: | Descripción detallada de cómo realizar y registrar las tareas. |
|  | Liberación: | Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso. |
|  | Mantenimiento Extraordinario: | Actividades no programadas a la infraestructura de la UAAAN, enfocadas en corregir una falla o bien recomendadas luego de un diagnóstico. |
|  | Mantenimiento Planeado: | Actividades preventivas de conservación y servicio a las que esta sujeta la infraestructura de la UAAAN, las cuales están calendarizadas en un programa de mantenimiento. |
|  | Manual de Gestión de la Calidad: | Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. |
|  | Materiales: | Artículos necesarios para la elaboración de manuales y/o efectuar ejercicios durante los servicios de capacitación. |
|  | Mejora Continua: | Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. |
|  | Miembros de la Institución: | Todas las personas que realizan alguna actividad en la UAAAN ya sea personal interno, externo o proveedores de algún bien o servicio. |
|  | No Conformidad: | Incumplimiento de un requisito. |
|  | Objetivos de la Calidad: | Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad. |
|  | Organización: | Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. |
|  | Permisión de Desviación: | Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización. |
|  | Plan de Auditoria: | Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria. |
|  |  |  |
|  | Plan de Control: | Documento que establece las prácticas relevantes específicas de calidad, los recursos y secuencia de actividades pertinentes aun producto, servicio, proyecto o contrato particular. |
|  | Política de Calidad: | Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad expresadas formalmente por la alta gerencia. |
|  | Procedimiento: | Es la forma especificada de desarrollar una actividad o un proceso. |
|  | Proceso: | Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. |