[TÉRMINOS RELATIVOS A LA CALIDAD 2](#_Toc442710231)

[TÉRMINOS RELATIVOS  A LA GESTIÓN 2](#_Toc442710232)

[TÉRMINOS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN 2](#_Toc442710233)

[TÉRMINOS RELATIVOS AL PROCESO Y AL PRODUCTO. 3](#_Toc442710234)

[TÉRMINOS RELATIVOS A LAS CARACTERÍSTICAS 3](#_Toc442710235)

[TÉRMINOS RELATIVOS A LA CONFORMIDAD 3](#_Toc442710236)

[TÉRMINOS RELATIVOS A LA DOCUMENTACIÓN 4](#_Toc442710237)

[TÉRMINOS RELATIVOS AL EXAMEN 4](#_Toc442710238)

[TÉRMINOS RELATIVOS A LA AUDITORIA 5](#_Toc442710239)

[TÉRMINOS RELATIVOS AL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE MEDICIÓN 6](#_Toc442710240)

[TÉRMINOS RELATIVOS AL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL 6](#_Toc442710241)

[TÉRMINOS RELATIVOS A LA COMUNICACIÓN 7](#_Toc442710242)

[TÉRMINOS RELATIVOS A LOS PROCESOS DEL CMPL 7](#_Toc442710243)

[TÉRMINOS RELATIVOS A EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL 8](#_Toc442710244)

[TÉRMINOS GENERALES 13](#_Toc442710245)

# TÉRMINOS RELATIVOS A LA CALIDAD

***CALIDAD***: grado en que el conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.  
***REQUISITO****:* necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.  
***CLASE****:* categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo uso funcional.  
***SATISFACCIÓN DEL CLIENTE****:* percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.   
***CAPACIDAD****:* aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

# TÉRMINOS RELATIVOS  A LA GESTIÓN

***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.

***SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD****:* sistema de gestión  para dirigir y controlar una organización con respecto a 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.

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

***GESTIÓN****:* actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

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

***GESTIÓN DE CALIDAD****:* actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a 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.

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

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

***EFICACIA:*** extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

***EFICIENCIA****:* relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

# TÉRMINOS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN

***ORGANIZACIÓN****:* conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. Ejemplo: compañía, corporación, firma, empresa, institución.

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

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

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

***CLIENTE****:* organización o persona que recibe un producto.

***PROVEEDOR****:* organización o persona que proporciona un producto.

***PARTE INTERESADA****:* persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

# TÉRMINOS RELATIVOS AL PROCESO Y AL PRODUCTO.

***PROCESO****:* conjunto de las 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 fecha de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

***DISEÑO Y DESARROLLO****:* conjunto de procesos que transforman los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

***PROCEDIMIENTO****:* forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

NOTA 1: El proceso puede estar documentado o no

NOTA 2: Adaptado de ISO 9000: 2000 3.4.5

***PRODUCTO NO CONFORME****:* Se considera producto no conforme cuando el servicio otorgado no cumpla con las características establecidas por el cliente y aceptadas por el CMPL en cuanto a tiempo, alcance y objetivos. El producto no conforme se aplica a productos finales definidos (proyectos, cursos, servicios de laboratorio) y todos aquellos productos (salidas) que se muestren en la descripción de cada uno de los procesos establecidos en el sistema que afecten directamente a los productos finales definidos”.

# TÉRMINOS RELATIVOS A LAS CARACTERÍSTICAS

***CARACTERÍSTICA****:* rasgo diferenciador.

***CARACTERÍSTICA DE LA CALIDAD****:* característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.

***SEGURIDAD DE FUNCIONAMIENTO****:* término colectivo utilizado para describir el desempeño de la disponibilidad y los factores que la influyen: desempeño de la confiabilidad, de la capacidad de mantenimiento y del 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

***CONFORMIDAD****:* cumplimiento de un requisito.

***NO CONFORMIDAD****:* Incumplimiento de un requisito.

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

***ACCIÓN PREVENTIVA****:* Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

***ACCIÓN CORRECTIVA****:* acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada

***CORRECCIÓN****:* Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

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

***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.

***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.

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

***ACCIONES DE MEJORA****:* Son acciones correctivas o preventivas derivadas del análisis de causas de una no conformidad  y que conducen a la mejora del Sistema.

***ACCIONES DE VERIFICACIÓN****:* son las acciones que deben hacerse para verificar la eficacia de las acciones de mejora.

***MÉTODO CACHEN****:* CACHEN corresponde a las siglas de:

**C**lasificación: es documental si falta planificar de manera documentada y es de aplicación si no se ejecuta de acuerdo a lo planeado

**Á**rea: área donde se detectó la no conformidad, no necesariamente la responsable de su generación

**C**ategoría: Acción correctiva o acción preventiva

**H**echo: describir el hecho encontrado

**E**specificación: indicar el requisito que no fue cubierto y

**N**aturaleza: indicar las bases que lo hacen una No Conformidad

***CAUSA RAÍZ****:* Es la causa principal de otras causas de una no conformidad.

***LLUVIA DE IDEAS****:* Método de análisis de causas de no conformidad.  Consiste en que los integrantes del equipo de trabajo dan ideas sobre las posibles causas, es aconsejable que exista un moderador, que las ideas no se critiquen y que sean anotadas para identificar posteriormente las causas raíz.

***DIAGRAMA CAUSA - EFECTO****:* Método de análisis de causas de no conformidad. Consiste en que el equipo de trabajo puede escribir las causas primarias (huesos primarios) del problema o fenómeno que pueden estar orientadas a la mano de obra, los materiales, la maquinaria el medio ambiente de trabajo y el método empleado. Posteriormente identificarán los huesos secundarios y terciarios. Puede emplearse el formato [Diagrama de Causa – Efecto](http://148.204.90.213/SIG/DocumentosObsoletos/Formatos/DiagramaCausaEfecto.xls)

***5 POR QUÉS?****:* Método de análisis de causas de no conformidad. Consiste en emplear inicialmente una lluvia de ideas, y casa una es cuestionadas un máximo de 5 veces con la pregunta ¿por qué? Es importante que las respuestas sean verificadas. Para el análisis de causas por este método puede emplearse el formato [Análisis de causas WWW.](http://148.204.90.213/SIG/DocumentosObsoletos/Formatos/AnalsisCausasPorques.xls)

# TÉRMINOS RELATIVOS A LA DOCUMENTACIÓN

***INFORMACIÓN****:* Datos que poseen significado.

***DOCUMENTO****:* información y su medio de soporte.

 NOTA 1: El medio puede ser papel, magnético, electrónico o disco óptico de computadora, fotografía, master, o una combinación de estos

NOTA 2: Adaptado de ISO 9000: 2000, 3.7.2

***ESPECIFICACIÓN****:* documento que establece requisitos.

***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, proceso, producto o contrato específico.

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

# TÉRMINOS RELATIVOS AL EXAMEN

***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.

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

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

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

***PROCESO DE CALIFICACIÓN****:* proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados.

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

# TÉRMINOS RELATIVOS A LA AUDITORIA

***AUDITORIA:*** proceso, sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

NOTA 1: Las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos, y pueden constituir la base para una autodeclaración de conformidad de una organización. En muchos casos, particularmente en organizaciones pequeñas, la independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidades en la actividad que se audita.

NOTA 2: Las auditorías externas incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001 o ISO 14001.

NOTA 3: Cuando se auditan juntos un sistema de gestión de la calidad y un sistema de gestión ambiental, se denomina auditoría combinada.

NOTA 4: Cuando dos o más organizaciones cooperan para auditar a un único auditado, se denomina auditoría conjunta.

***CRITERIOS DE LA AUDITORÍA****:* conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

NOTA: Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

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

 NOTA: La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.

***HALLAZGOS DE LA AUDITORIA****:* resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

NOTA: Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría como oportunidades de mejora.

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

***CLIENTE DE LA AUDITORIA****:* organización o persona que solicita una auditoría.

NOTA: El cliente de la auditoría puede ser el auditado o cualquier otra organización que tenga derechos reglamen­tarios o contractuales para solicitar una auditoría.

***AUDITADO****:* organización que es auditada.

***AUDITOR****:* persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

***EQUIPO AUDITOR****:* uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.

NOTA 1: A un auditor del equipo auditor se le designa como líder del mismo.

NOTA 2: El equipo auditor puede incluir auditores en formación.

***EXPERTO TÉCNICO****:* persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.

NOTA 1: El conocimiento o experiencia específicos son los relacionados con la organización, el proceso o la actividad a auditar, el idioma o la orientación cultural.

NOTA 2: Un experto técnico no actúa como un auditor en el equipo auditor.

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

 NOTA: Un programa de auditoría incluye todas las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo las auditorías.

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

***ALCANCE DE LA AUDITORÍA****:* extensión y límites de una auditoría.

 NOTA: El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el período de tiempo cubierto.

***COMPETENCIA****:* habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

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

***SISTEMA DE CONTROL DE MEDICIONES****:* conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan, necesarios para lograr la confirmación metrológica y el control continuo de los procesos de medición.

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

***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 y/o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

***CARACTERÍSTICA METROLÓGICA****:* rasgo distintivo que puede influir sobre los resultados de la medición.

***FUNCIÓN METROLÓGICA****:* función con responsabilidad en la organización para definir e implementar el sistema de control de las mediciones.

# TÉRMINOS RELATIVOS AL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

***MEJORA CONTINUA****:* Proceso de perfeccionamiento recurrente del SGA para obtener mejoras en el desempeño ambiental global conforme a la política ambiental de la organización.

NOTA: El proceso no necesariamente se lleva a cabo de manera simultánea en todas las áreas de actividad.

***MEDIO AMBIENTE****:* Entorno en el que opera una organización, incluyendo aire, agua, suelo, recursos naturales, flora, fauna, los humanos y las interrelaciones entre estos.

NOTA: En este contexto, el entorno se extiende del interior de la organización hacia el sistema global.

***ASPECTO AMBIENTAL****:* Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el ambiente.

NOTA: Un aspecto ambiental significativo es aquél que tiene o que puede tener un impacto ambiental significativo.

***IMPACTO AMBIENTAL****:* Cualquier cambio al ambiente, ya sea adverso o benéfico, que resulte total o parcialmente de los aspectos ambientales de una organización.

***SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL****:* La parte del sistema de gestión de una organización usada para desarrollar, implantar, una política ambiental y administrar sus aspectos ambientales.

NOTA 1: Un sistema de administración es establecido de los elementos usados para establecer la política y objetivos así como el logro de estos.

NOTA 2: Un sistema de administración incluye, estructura organizacional, planificación de actividades, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos.

***OBJETIVO AMBIENTAL****:* Meta ambiental global consistente con la política ambiental, que la organización se propone alcanzar.

***DESEMPEÑO AMBIENTAL****:* Resultados medibles, relativos a la administración de los aspectos ambientales de la organización.

NOTA: En este contexto, los resultados del SGA, pueden ser medidos a través de su política ambiental, objetivos, y metas ambientales y otros requerimientos de desempeño ambiental.

***POLÍTICA AMBIENTAL****:* Declaración de las intenciones y principios de la organización con relación a su desempeño ambiental expresada formalmente por la alta dirección.

NOTA: La política ambiental, proporciona un marco de referencia para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas ambientales.

***META AMBIENTAL****:* Requisito detallado del desempeño, aplicable a la organización o partes de la misma que surge de los objetivos ambientales y que necesita establecerse y cumplirse con el fin de alcanzar dichos objetivos.

***PARTE INTERESADA****:* Individuo o grupo interesado o afectado por el desempeño ambiental de una organización.

***AUDITORIA INTERNA****:* Proceso independiente, sistemático y documentado para obtener evidencia de auditoria y evaluar objetivamente para determinar la extensión en la cual el sistema de gestión ambiental de una organización cumple con los criterios de auditoria del SGA establecidos por la organización.

***ORGANIZACIÓN****:* Compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, cualquier parte o combinación de ellas constituida o no como tal, ya sea pública o privada, que tenga funciones y gestión propias.

NOTA: En caso de organizaciones que tengan más de una unidad de operación, una unidad de operación simple se puede definir como una organización.

***PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN****:* Uso de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía que eviten, reduzcan o controlen (separadamente o en combinación) la creación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminación o residuos, para lograr la reducción de impactos ambientales adversos.

NOTA: La prevención de la contaminación puede incluir la reducción o eliminación de las fuentes, cambios en el proceso, producto o servicio, uso eficiente de recursos, sustitución de materiales o energía, reúso, recuperación, reciclaje, tratamiento y recuperación.

# TÉRMINOS RELATIVOS A LA COMUNICACIÓN

***COMUNICACIÓN****:* Acción de comunicar mediante un escrito u otro medio sobre algún tema,

***QUEJA****:* Forma de manifestar descontento o inconformidad con el producto, servicio o actividades de la institución.

# TÉRMINOS RELATIVOS A LOS PROCESOS DEL CMPL

***VISITA DE RECONOCIMIENTO****:* proceso en el cual se realiza un recorrido por las instalaciones de la empresa para identificar áreas de oportunidad y estimar el potencial de estas. Los resultados de esta visita se toman como base para elaborar la propuesta técnico-económica.

***PROPUESTA TÉCNICO - ECONÓMICA****:*ofrecimiento de procesos y costos aplicables en un proyecto específico.

***FICHA TÉCNICA****:*Formato que contiene una serie de datos  para producir algo o llevar a cabo algún proceso.

***DIAGNÓSTICO****:*Acción por la cual el asesor identifica y evalúa las oportunidades de mejora en la empresa.

***PH****:*potencial de hidrógeno

***RPM****:*revoluciones por minuto.

***COMISIÓN****:*Tarea o función oficial que se encomienda a un servidor público o que éste desarrolle por razones de su empleo, cargo o comisión, en lugares distintos a su área de trabajo.

***VIÁTICOS****:*Recursos económicos otorgados al servidor público para el desempeño de una comisión oficial.

***ORDEN DE MINISTRACIÓN****:*Formato utilizado para asignar comisiones oficiales a servidores públicos del CMPL.

***COMISIONADO****:*Persona o servidor público encomendado al desarrollo de una actividad específica fuera de su área de trabajo.

***JUNTA DIRECTIVA****:*Integrada por la Dirección, subdirecciones y departamento de servicios administrativos.

***COMISIONES NACIONALES****:*Tareas y/o encomiendas a servidores públicos dentro del área metropolitana y en cualquier estado dentro de la República Mexicana

***COMISIONES INTERNACIONALES****:*Tareas y/o encomiendas a servidores públicos fuera del territorio nacional.

***GASTOS DEVENGADOS****:*Toda erogación ejercida con recursos económicos suministrados al comisionado para la ejecución de su comisión.

# TÉRMINOS RELATIVOS A EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL

***AGENTE PERTURBADOR****:* acontecimiento que puede impactar a un sistema afectable (población y entorno) y transformar su estado normal en un estado de daños que puedan llegar al grado de desastre. También se le llama **calamidad, fenómeno destructivo, agente destructivo, sistema perturbador**o**evento perturbador.**

***SISTEMA AFECTABLE****:* denominación genérica que recibe todo sistema integrado por el hombre y por los elementos que éste necesita de su subsistema, sobre el cual pueden materializarse los efectos de una calamidad.

***SISTEMA REGULADOR DE CONDUCCIÓN O GESTIÓN****:* organización destinada a proteger la estabilidad de los sistemas afectables (población o entorno), a través de reglamentos, normas, obras y acciones que permitan la prevención de los fenómenos destructivos y sus efectos así como también la atención de las situaciones de emergencias y la recuperación inicial.

***DESASTRE****:* evento concentrado en tiempo y espacio, resultado del impacto de una calamidad sobre un agente o sistema afectable, en el que la sociedad o una parte de ella sufre un severo daño e incurre en pérdidas para sus miembros.

**ACCIDENTE**: evento no premeditado aunque muchas veces previsibles, que se presenta en forma súbita, altera el curso regular de los acontecimientos, lesiona o causa la muerte a las personas y ocasiona daños en sus bienes y en su entorno.

***AGENTE AFECTABLE***: sistema compuesto por el hombre y su entorno físico, sobre el cual pueden obrar los efectos destructivos del agente perturbador o calamidad.

***AGENTE EXTINTOR***: sustancia que en estado sólido, líquido o gaseoso, al contacto con el fuego y en la cantidad adecuada, nulifica sus efectos, apagándolo.

***ALARMA***: último de los tres posibles estados de mando que se producen en la fase de emergencia del subprograma de auxilio (prealerta, alerta y alarma). Se establece cuando se han producido daños en la población, sus bienes y su entorno, lo cual implica la necesaria ejecución del subprograma de auxilio. Instrumento acústico, óptico o mecánico que al ser accionado según previo acuerdo, avisa de la presencia o inminencia de una calamidad; por lo que al accionarse, las personas involucradas toman las medidas preventivas necesarias de acuerdo a una preparación preestablecida. También tiene el sentido de la emisión de un aviso o señal para establecer el estado de alarma en el organismo correspondiente, en cuyo caso se dice "dar la alarma".

***ALBERGUE o refugio***: lugar físico destinado a prestar asilo, amparo, alojamiento y resguardo a personas ante la amenaza, inminencia u ocurrencia de un fenómeno destructivo. Generalmente es proporcionado en la etapa de auxilio. Los edificios y espacios públicos, son comúnmente utilizados con la finalidad de ofrecer los servicios de albergue en casos de desastre.

***ALERTA***, estado de: segundo de los tres posibles estados de conducción que se producen en la fase de emergencia (prealerta, alerta y alarma). Se establece al recibir información sobre la inminente ocurrencia de una calamidad cuyos daños pueden llegar al grado de desastre, debido a la forma en que se ha extendido el peligro, o en virtud de la evolución que presenta, de tal manera que es muy posible la aplicación del subprograma de auxilio.

***ALERTAMIENTO***: primera función del subprograma de auxilio que tiene por objeto informar de manera oportuna, precisa y suficiente a las autoridades responsables de participar en las acciones de respuesta, sobre los niveles de emergencia que ofrece la situación presentada. La finalidad práctica de esta función estriba en colocar a esas autoridades en uno de los tres posibles estados de mando: prealerta, alerta o alarma, para asegurar las condiciones que les permitan una intervención adecuada.

***ATENCION DE DAÑOS o mitigación de daños***: medidas adoptadas para mitigar o atenuar la extensión del daño, la penuria y el sufrimiento causados por el desastre.

***ATLAS DE RIESGO***: serie de mapas con diversas características y escalas, que informan por sí mismos de los eventos naturales y sociales, que pueden representar algún tipo de desastre para la población.

***AUTOPROTECCIÓN***: acción y efecto de contribuir a la protección de sí mismo, de la familia y de la comunidad a la que se pertenece, para disminuir los daños en su persona y la pérdida de bienes o su menoscabo en caso de producirse algún desastre. Constituye el elemento principal de las actividades y medidas adoptadas por la comunidad para su defensa, y es el complemento de las actividades solidarias que realizan los sectores público, privado y social, organizadas y coordinadas por el Sistema Nacional de Protección Civil.

***BRIGADA DE EMERGENCIA o de auxilio***: grupo organizado y capacitado en una o más áreas de operaciones de emergencia.

***CAÍDA DE CENIZA***: precipitación de materia pulviforme y tenue, generalmente producida por efecto de la actividad volcánica, que puede producir daños menores o moderados sobre grandes extensiones de terreno; como la columna emitida por el volcán Chichonal el 28 de marzo de 1982, que alcanzó 100 km de diámetro sólo 40 minutos después de iniciada la erupción. La distribución de la ceniza emitida está condicionada por la velocidad de la expulsión y por la intensidad y el rumbo de los vientos dominantes.

***CATÁSTROFE***: suceso desafortunado que altera gravemente el orden regular de la sociedad y su entorno; por su magnitud genera un alto número de víctimas y daños severos.

***CENTRO NACIONAL DE PREVENCIÓN DE DESASTRES (******CENAPRED)***: órgano administrativo desconcentrado, jerárquicamente subordinado a la Secretaría de Gobernación, creado por Decreto Presidencial publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 20 de septiembre de 1988. Su propósito es ampliar el nacimiento de los agentes perturbadores, afectables y reguladores, así como promover y alentar, sobre bases científicas, la preparación y atención más adecuada ante la ocurrencia de desastres. Para realizar esas labores sus funciones se dirigen principalmente a la investigación, capacitación, recopilación de información y difusión en la materia. Se considera como un instrumento de carácter técnico indispensable para el establecimiento del Sistema Nacional de Protección civil.

***DAMNIFICADO***: persona afectada por un desastre, que ha sufrido daño o perjuicio en sus bienes, en cuyo caso generalmente ha quedado ella y su familia sin alojamiento o vivienda, en forma total o parcial, permanente o temporalmente, por lo que recibe de la comunidad y de sus autoridades, refugio temporal y ayuda alimenticia temporales, hasta el momento en que se alcanza el restablecimiento de las condiciones normales del medio y la rehabilitación de la zona alterada por el desastre.

***DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL***: órgano ejecutivo correspondiente al nivel federal que tiene la responsabilidad principal de implantar, operar y desarrollar el Sistema Nacional de Protección Civil en todo el territorio nacional. Depende de la Coordinación General de Protección Civil de la Secretaría de Gobernación.

***SALIDA DE EMERGENCIA***: salida independiente de las de uso normal en cualquier inmueble, que se emplea para evacuar a las personas en caso de peligro.

***SIMULACRO***: representación de las acciones previamente planeadas para enfrentar los efectos de una calamidad, mediante la simulación de un desastre. Implica el montaje de un escenario en terreno específico, diseñado a partir del procesamiento y estudio de datos confiables y de probabilidades con respecto al riesgo y a la vulnerabilidad de los sistemas afectables.

***SINIESTRO***: hecho funesto, daño grave, destrucción fortuita o pérdida importante que sufren los seres humanos en su persona o en sus bienes, causados por la presencia de un agente perturbador o calamidad.

***EMERGENCIA***: situación o condición anormal que puede causar un daño a la sociedad y propiciar un riesgo excesivo para la salud,  la seguridad del público en general o al medio ambiente. Conlleva la aplicación de medidas de prevención, protección y control sobre los efectos de una calamidad.

***EVALUACIÓN DE DAÑOS***: función del subprograma de auxilio que consiste en desarrollar los mecanismos que permitan determinar la dimensión física y social de la catástrofe, la estimación de la pérdida de vidas humanas y bienes naturales, las necesidades que deben satisfacerse y la determinación de posibles riesgos (efectos o daños secundarios).

***TREMOR***: inicio del temblor.

***UNIDAD INTERNA DE PROTECCION CIVIL***: órgano ejecutivo, cuyo ámbito de acción se circunscribe a las instalaciones de una institución, dependencia, o entidad perteneciente a los sectores público, privado o social; tiene la responsabilidad de desarrollar y dirigir las acciones de protección civil, así como elaborar, implantar y coordinar el programa interno correspondiente.

***ZONA ASISMICA***: región relativamente exenta de sismos.

***VULNERABILIDAD***: facilidad con la que un sistema puede cambiar su estado normal a uno de desastre, por los impactos de una calamidad.

***ZONA DE DESASTRE***: área del sistema afectable (población y entorno) que por el impacto de una calamidad de origen natural o humano, sufre daños, fallas y deterioro en su estructura y funcionamiento normal. La extensión de la zona de desastre puede ser diversa, ejemplo, un barrio, una colonia, un pueblo, una ciudad o una región; varía de acuerdo con diferentes factores, entre ellos: el tipo de calamidad, la fuerza de ésta y su duración, la vulnerabilidad del sistema afectable, etcétera.

***ZONA DE SEGURIDAD***: superficie protegida, cercana a un foco de desastre, donde las víctimas o sus bienes tienen baja probabilidad de resultar lesionados o dañados.

***ZONA PENISISMICA O PENSISMICA***: región que tiene una frecuencia sísmica baja.

***ZONA SÍSMICA***: región donde se registran sismos con mayor frecuencia. De acuerdo con su grado de sismicidad, estas regiones se clasifican en: zonas sísmicas, aquellas con mayor frecuencia de sismos; zonas penisísmicas, sujetas a un menor número de ellos y zonas asísmicas, en las que no se presentan sismos o son escasos.

***TIPOS DE CALAMIDADES****:* existen fenómenos perturbadores que por su origen natural o humano, han sido agrupados en cinco grandes rubros:

**GEOLÓGICOS**

**Sismos**

Fenómeno geológico que tiene su origen en la envoltura externa del globo terrestre y se manifiesta a través de vibraciones o movimientos bruscos de corta duración e intensidad variable, los que se producen repentinamente y se propagan desde un punto original (foco o hipocentro) en todas direcciones.

**Vulcanismo**

Conjunto de fenómenos y procesos relacionados con la emisión de magma a través de los volcanes.

**Deslizamiento**

Fenómeno de desplazamiento masivo de material sólido que se produce bruscamente cuesta abajo a lo largo de una pendiente cuyo plano acumula de manera parcial el mismo material, autolimitando su transporte, este movimiento puede presentar velocidades variables habiendo registrado aceleraciones de hasta 320 km/h

**Colapso del suelo**

Falla o hundimiento en una zona ya sea por efecto de su propia carga de trabajo o de una carga ajena.

**Hundimientos**

Dislocación de la corteza terrestre que el lugar a la remoción en sentido vertical de fragmentos de la misma.

**Maremotos**

Olas de gran tamaño y fuerza destructiva producida por un sismo en el fondo del mar, por efecto de la actividad volcánica submarina o por derrumbes en dicho fondo marino, suelen alcanzar gran altura y penetrar varios kilómetros tierra adentro.

**HIDROMETEREOLÓGICOS**

**Huracanes**

Fenómeno de la atmósfera baja que pueden describirse como un gigantesco remolino en forma de embudo, que llaga a alcanzar un diámetro de cerca de mil kilómetros y una altura de diez kilómetros, gira en espiral hasta un punto de baja presión llamado ojo o vórtice, produciendo vientos que siguen una dirección contraria a las manecillas del reloj, cuya velocidad excede de 119 km/h, recorriendo desde su origen muchos cientos de kilómetros. Son alimentados por la energía térmica de las aguas tropicales. Su movimiento de traslación aunque errático, obedece generalmente a una dirección noroeste, pero al invadir aguas frías o al entrar a tierra, pierde su fuente alimentadora de energía térmica por lo cual se debilita hasta desaparecer, tiene una vida que fluctúa generalmente entre tres días y tres semanas. Huracán es el nombre dado a los ciclones en el Hemisferio Norte de América.

**Inundaciones**

Efecto generado por el flujo de una corriente, cuando sobrepasa las condiciones que le son normales y alcanza niveles extraordinarios que no pueden ser controlados en los vasos naturales o artificiales que la contienen, los cuales derivan ordinariamente en daños que el agua desbordada ocasiona en zonas urbanas, tierras productivas y en general en valles y sitios bajos. Atendiendo a los lugares en los que se producen; las inundaciones pueden ser: costeras, fluviales, lacustres y pluviales, según se registren en las costas marítimas, en las zonas aledañas a las márgenes de los ríos y lagos, y en terreno de topografía plana, a causa de la lluvia excesiva y a la inexistencia o defecto del sistema de drenaje, respectivamente

**Nevadas**

Precipitación atmosférica sólida en pequeños cristales de hielo en forma hexagonal o estrellada que se reúnen en grupos formando copos. En nuestro país, este tipo de fenómenos ocurre por influencia de las corrientes frías provenientes del norte cuando las condiciones de temperatura y presión referidas a la altitud de un lugar y el cambio de humedad en el ambiente, se conjugan para provocar la precipitación de la nieve

**Granizadas**

Fenómeno meteorológico que consiste en la precipitación atmosférica de agua congelada en formas más o menos irregulares.

**Trombas**

Manga o columna de agua dotada de movimiento giratorio por efecto de un torbellino. De hecho una tromba es un tornado que se forma o transita sobre una superficie líquida, como un río, un lago o el mar. Está íntimamente relacionado con una nube madre, de los denominados cumulonimbos, como subproducto de una tormenta eléctrica severa de carácter local, en el mar provoca la elevación de columnas de agua con movimiento en forma de hélice que llega hasta las nubes en forma de copa como la de un árbol. Algunas veces pueden formarse trombas sin estar asociadas a nube alguna.

**QUÍMICOS**

**Incendio**

Fuego no controlado de grandes proporciones, que puede presentarse en forma súbita, gradual o instantánea, al que le siguen daños materiales que pueden interrumpir el proceso de producción, ocasionar lesiones o pérdidas de vidas humanas y deterioro ambiental.

**Explosiones**

Fenómeno originado por la expansión violenta de gases, se producen a partir de una reacción química, por ignición o calentamiento de algunos materiales; se manifiesta en forma de una liberación de energía y da lugar a la aparición de efectos acústicos, térmicos y mecánicos.

**Radiación**

Propagación de la energía en el espacio a partir de un centro de emisión o (fuente radiante), ya sea por medio de ondas, o por incorporación de la misma a corpúsculos materiales: tal energía, al desplazarse en el espacio, siempre a la velocidad finita es absorbida por los cuerpos que encuentra a su paso, hasta que desaparece totalmente; por consiguiente, se tiene una acción a distancia tal que su efecto completo, en ausencia de absorción (propagación en el vacío), no disminuye al aumentar la distancia de la fuente emisora, si bien se reparte uniformemente en regiones cada vez mayores, de forma que la densidad de la misma disminuye con el cuadrado de esa distancia.

**SANITARIOS**

**Contaminación ambiental**

Situación caracterizada por la presencia en el medio ambiente de uno o más elementos nocivos en tal forma combinados que, atendiendo a sus características y duración, en mayor o menor medida causan un desequilibrio ecológico y dañan la salud y el bienestar del hombre perjudicando también la flora, la fauna y los materiales expuestos a sus efectos.

**Epidemia**

Calamidad de origen sanitario que consiste en una enfermedad infecto-contagiosa que se propaga a un gran número de personas en un período muy corto y claramente excede la incidencia normal esperada

**Plaga**

Nombre genérico que se da a las enfermedades producidas en las personas, plantas y animales; generalmente producen destrozos masivos.

**SOCIO-ORGANIZATIVO**

Accidentes por fallas técnicas o humanas, manifestaciones hostiles o desordenadas, por grupos humanos descontrolados.

***PROGRAMA NACIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIA ESCOLAR****:* es un instrumento de planeación que se circunscribe a todos los ámbitos educativos, en el interior del país y en el D.F., únicamente a las escuelas de educación secundaria técnica, al nivel medio superior y superior, en los que se debe implementar un programa por cada plantel ocupado, con el propósito de establecer acciones de prevención, auxilio y recuperación destinadas a salvaguardar la integridad física de la comunidad educativa y población flotante, así como proteger a las instalaciones, bienes e información vital, patrimonio de esta institución, ante la ocurrencia de cualquier situación de emergencia.

***PROGRAMA INSTITUCIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL DEL IPN****:* es el instrumento que coordina, diagnóstica, evalúa y administra las unidades internas de protección civil de escuelas, centros y unidades para la defensa y preservación de la seguridad de nuestra comunidad, así como sus inmuebles e instalaciones. El Programa se encuentra a cargo del Departamento de Protección Civil de la Secretaría General del IPN. [www.secgeneral.ipn.mx](http://www.secgeneral.ipn.mx/)

***PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL****:* es un instrumento de planeación que se circunscribe al ámbito de una dependencia, entidad, institución u organismo, perteneciente a los sectores público, privado y social; en el caso de la Secretaría de Educación Pública, se debe implementar un Programa Interno de Protección Civil en cada uno de los inmuebles ocupados por sus unidades administrativas, con el propósito de establecer acciones de prevención, auxilio y recuperación, destinadas a salvaguardar la integridad física de los empleados y de la población flotante, así como proteger a las instalaciones, bienes e información vital, patrimonio de esta institución, ante la ocurrencia de cualquier situación de emergencia.

***SUBPROGRAMA DE PREVENCIÓN****:* es el conjunto de medidas destinadas a evitar y/o mitigar el impacto destructivo de los fenómenos perturbadores de origen natural o humano sobre la población y sus bienes, así como sobre el medio ambiente.

***SUBPROGRAMA DE AUXILIO****:* es el conjunto de actividades destinadas principalmente a rescatar y salvaguardar a la población que se encuentre en peligro, a mantener en funcionamiento los servicios y equipamiento estratégicos, los bienes y el equilibrio de la naturaleza. Sus instrumentos operativos son los planes de emergencia que serán aplicados como respuesta ante el embate de una calamidad, así mismo comprende el desarrollo de las actividades de alertamiento y evaluación de daños.

***SUBPROGRAMA DE RECUPERACIÓN****:* es el conjunto de acciones orientadas a la reconstrucción, mejoramiento o reconstrucción del inmueble y de los sistemas dañados por la calamidad, es decir, constituye un momento de transición entre la emergencia y un estado nuevo.

Este tercer subprograma se propone debido a que la reconstrucción y vuelta a la normalidad del inmueble, corresponde directamente a las autoridades institucionales y/o propietarios de los mismos.

Estas acciones se determinarán en función de la evaluación de daños ocurridos, del análisis de riesgos y de los planes de desarrollo económico y social de la zona.

# TÉRMINOS GENERALES

| **Términos Generales** | |
| --- | --- |
| *ANUIES* | Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior |
|  |  |
| *BID* | Banco Interamericano de Desarrollo |
|  |  |
| *CANACINTRA* | Cámara Nacional de la Industria de la Transformación |
| *CENAPRED* | Centro Nacional de Prevención de Desastres |
| *CFE* | Comisión Federal de Electricidad |
| *CONACYT* | Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología |
| *CONUEE* | Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía |
| *CONCANACO* | Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio |
| *CONCAMIN* | Confederación de Cámaras Industriales |
| *CMP+L* | Centro Mexicano para la Producción Más Limpia |
| *CRP+L-T* | Centro Regional de Producción Más limpia - Tabasco |
| *CNP+L* | Centro Nacional de Producción Más Limpia |
| *COFAA* | Comisión de Operación y Fomento de Actividades Académicas |
| *COP´s* | Contaminantes Orgánicos Persistentes |
| *COV’s* | Compuestos Orgánicos Volátiles |
| *CSA* | Comité de Supervisión Ambiental |
| *CESPEDES* | Comisión de Estudios del Sector Privado para el Desarrollo Sustentable |
| *ATPAE* | Asociación de Técnicos y Profesionistas en Aplicación Energética A.C. |
|  |  |
| *DGN* | Dirección General de Normas |
|  |  |
|  |  |
| *FIDE* | Fideicomiso para el Ahorro de Energía |
| *FUNTEC* | Fundación Mexicana para la Innovación y Transferencia de Tecnología |
| *FUP* | Formato Único de Personal |
|  |  |
| *IPN* | Instituto Politécnico Nacional |
| *ISO* | Internacional Organization for Standardization |
| *IEE* | Instituto de Investigaciones Eléctricas |
| *IMP* | Instituto Mexicano del Petróleo |
| *INE* | Instituto Nacional de Ecología |
|  |  |
| *LGEEPA* | Ley General del Equilibrio Ecológico y  Protección al Ambiente |
| *NOM* | Norma Oficial Mexicana |
| *NMX’s* | Normas Mexicanas |
|  |  |
| *ONUDI* | Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial |
|  |  |
| *PDCA* | Plan, Do, Check, Act  (Ciclo de la mejora continua de Deming) |
| *PDMP* | Programa de Desarrollo a Mediano Plazo |
| *PHRA* | Planear, Hacer, Revisar, Actuar |
| *POA* | Programa Operativo Anual |
| *PMP* | Programa Institucional de Mediano Plazo |
| *PNUMA* | Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente |
| *PROFEPA* | Procuraduría Federal de Protección al Ambiente |
| *PYMES* | Pequeña y medianas empresas industriales y comerciales |
|  |  |
| *RAPAM* | Red de Acción sobre Plaguicidas y alternativas en México |
|  |  |
| *SAA* | Sistema de Administración Ambiental |
| *SAGARPA* | Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación |
| *SA* | Solicitud de acción correctiva/preventiva |
| *SEP* | Secretaría de Educación Pública |
| *SEDESPA* | Secretaría de Desarrollo Social y Protección del Medio Ambiente |
| *SEMARNAT* | Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales |
| *SGA* | Sistema de Gestión Ambiental |
| *SGC* | Sistema de Gestión de la Calidad |
| *SIG* | Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y del Ambiente |
| *SINAPROC* | Sistema Nacional de Protección |
| *SIPROR* | Sistema de Protección y Restablecimiento de la Ciudad de México frente a desastres. Antecedente del SINAPROC. |
| *STPS* | Secretaría del Trabajo y Previsión Social |
|  |  |
| *UIPC* | Unidad Interna de Protección Civil |
| *USAID* | Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional |
|  |  |
| *WEB* | Red de internet que provee un equipo de cómputo |