

Glosario

Definiciones

- Acceso : derecho, modo y medios de localizar, usar o recuperar una información.
(Norma UNE-ISO 15489-1)
- Actividad : conjunto de tareas.
(Universidade de Vigo: *Guía para o deseño e mellora de procesos*)
- Acreditación : actividad mediante la cual un organismo autorizado reconoce la cualificación técnica de una entidad para expedir certificados a las empresas que lo soliciten.
- Alta dirección: persona o conjunto de personas que dirigen y controlan desde el más alto nivel de una organización.
(UNE-EN ISO 9000)
- Aprendizaje permanente : todas las actividades de educación general, educación y formación profesional, educación no formal y aprendizaje informal emprendidas a lo largo de la vida, que permitan mejorar los conocimientos, las aptitudes y las competencias con una perspectiva personal, cívica, social y/o laboral. Incluye la prestación de servicios de asesoramiento y orientación.
(Decisión nº 1720/2006/CE).
- Aprobación : acuerdo para la aplicación y compromiso de puesta a disposición de los medios necesarios.
- Archivos : conjunto orgánico de documentos, o la reunión de varios de ellos, reunidos por las personas jurídicas, públicas o privadas, en el ejercicio de sus actividades, al servicio de su utilización para la investigación, la cultura, la información y la gestión administrativa. Así mismo, se entiende por archivo las instituciones culturales donde se reúnen, conservan, ordenan y difunden para los fines anteriormente mencionados dichos conjuntos orgánicos.
(Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español)
- Archivos de gestión: los archivos de gestión están constituidos por los fondos documentales existentes en los archivos de los órganos de gobierno, colegiados y unipersonales, departamentos, centros, unidades y servicios de la Universidad, como consecuencia de las funciones y actividades que les son propias. Son integrantes del sistema archivístico en la etapa inicial o activa del ciclo de vida de los documentos.
(Reglamento del Archivo Universitario)
- Archivo general: (responsable de la custodia, gestión, conservación y difusión de todos los) fondos documentales de la Universidade de Vigo, transferidos por los archivos de gestión una vez finalizado el período de permanencia en éstos.
Desempeña un doble cometido: como archivo intermedio, integra aquellos documentos que se encuentran en una fase semiactiva; y como archivo histórico, conserva aquella documentación que, debido a su valor histórico, deba ser conservada permanentemente.
(Reglamento del Archivo Universitario)
- 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.
(Norma UNE-ISO 15489-1)
- Autorización : se refiere a aquellos actos administrativos cualquiera que sea su denominación específica, por los que, en uso de una potestad de intervención legalmente atribuida a la Administración se permite a las personas particulares el ejercicio de una actividad, previa comprobación de su adecuación al

ordenamiento jurídico y valoración del interés público afectado.

(Real Decreto 1778/1994, de 5 de agosto, sobre adecuación a la LRJPAC, de las normas reguladoras de los procedimientos de otorgamiento, modificación y extinción de autorizaciones)

- Calidad : grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
(UNE-EN ISO 9000)
- Certificación : acción por la cual se asegura que un determinado producto, servicio, etc., cumple con las exigencias marcadas en la normativa que se le aplica.

- Comisiones de titulación: comisiones con responsabilidad en el desarrollo de la titulación (comisiones académicas de título, de docencia, de coordinación de títulos impartidos en varios centros,...).
(*Directrices xerais para o Seguimento de títulos oficiais de grao e máster da Universidade de Vigo*).

- Destrucción : proceso de eliminación o borrado de documentos sin que sea posible su reconstrucción.
(Norma UNE-ISO 15489-1)

- Documento : información (datos que poseen significado) y su medio de soporte.
(UNE-EN ISO 9000)

- Eficacia planificados. : grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados
(UNE-EN ISO 9000)

- Eficiencia : relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
(UNE-EN ISO 9000)

- Estudiantado propio de intercambio: estudiantes que hayan formalizado la matrícula en la Universidade de Vigo en estudios conducentes a la obtención de cualquier título universitario oficial participante en programas de intercambio nacionales o internacionales de movilidad.

- Estudiantado ajeno de intercambio : estudiantes provenientes de otras universidades nacionales o internacionales distintas a la Universidad de Vigo que se matriculan temporalmente en estudios conducentes a la obtención de cualquier título universitario oficial de la Universidade de Vigo en el marco de un programa de intercambio nacional o internacional de movilidad.
(Normativa de la Universidade de Vigo en materia de RI)

- Extinción : proceso mediante el cual un plan de estudios no supera el proceso de acreditación, causa baja en el RUCT y pierde el carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
(Orden del 20 de marzo de 2012 por el que se desarrolla el Decreto 222/2011, de 2 de diciembre, por el que se regulan las enseñanzas universitarias oficiales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia).

- Formato : plantilla o formulario que pretende la recogida estructurada de datos.
(Universidade de Vigo: *Guía para o deseño e mellora de procesos*)

- Documento : información (datos que poseen significado) y su medio de soporte.
(UNE-EN ISO 9000)

- Gestión de la calidad : actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
(UNE-EN ISO 9000)

- Grupo de interés : persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.
(Norma UNE-EN ISO 9000)

Nota: también se utiliza la expresión «parte interesada».

- Guía : documento (en general aclaratorio y/o de ayuda) que detalla la manera de realizar una tarea en particular o específica, o una parte de un proceso, respetando el principio definido en el procedimiento.
- Guías docentes : documentos básicos que recogen toda la información institucional y académica necesaria para que cada estudiante pueda desempeñar adecuadamente su tarea en las titulaciones adaptadas al EEES...son los principales documentos de referencia en la docencia y suponen un compromiso de la titulación y, por extensión, del centro y de la propia Universidad, con el (o la) estudiante. »
(Normativa aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidade de Vigo el 09/06/09: de elaboración, aprobación y publicación de guías docentes en la Universidade de Vigo).
- Indicador del proceso : datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso (UNE-EN ISO 9000)
- Información pública : datos que poseen significado y que están a disposición para su consulta por las partes interesadas o grupos de interés de una organización.
- Instrucción : documento complementario al procedimiento en el que se describe cómo desarrollar una actividad. (UNE-EN ISO 9000)
- Mapa de procesos : Representación gráfica de la secuencia e interacción de los procesos de una organización.
En ocasiones, dada la complejidad de las actividades asociadas a los procesos, puede ser preciso el desarrollo de mapas de procesos de diferentes niveles.
(Universidade de Vigo: *Guía para o deseño e mellora de procesos*)
- Memoria de titulación : documentación legalmente exigida para la implantación de planes de estudio conducentes a la obtención de títulos oficiales que incluye:
 - Memoria justificativa, fidedigna y detallada, del cumplimiento de los requisitos generales y específicos, recogidos en los artículos 4 y 5 del Decreto 222/2011.
 - Memoria económica, que contendrá los datos relativos a la infraestructura material, recursos de personal docente e investigador y de personal de administración y servicios, así como las diferentes fuentes de financiamiento, según lo establecido en el artículo 7 del Decreto 222/2011
 - Memoria para la solicitud de verificación de títulos oficiales en los términos establecidos en el anexo 1 del RD1397/2007 de 29 de octubre, modificado por el RD 861/2010 de 2 de julio.

(Orden del 20 de marzo de 2012 por la que se regulan las enseñanzas universitarias oficiales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia).
- Memoria de verificación : memoria para la solicitud de verificación de títulos oficiales en los términos establecidos en el anexo 1 del RD1397/2007 de 29 de octubre, modificado por el RD 861/2010 de 2 de julio.
(Orden del 20 de marzo de 2012 por la que se regulan las enseñanzas universitarias oficiales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia)
- Movilidad : permanencia durante un período de tiempo en otro Estado miembro (en otro país) con el fin de cursar estudios, adquirir experiencia laboral o participar en otra actividad de aprendizaje o enseñanza o una actividad administrativa afín, con la ayuda, si es necesario, de cursos de preparación o de refresco en la lengua de acogida o de trabajo.
(Decisión nº 1720/2006/CE)

Nota: La movilidad es también aplicable en el ámbito nacional.

- Participantes del proceso : personas que participan en el desarrollo del proceso.
- Plan de acción tutorial : documento que describe como se organizan y desarrollan las distintas acciones de tutorización (información, asesoramiento y seguimiento) y proporciona información sobre como efectuar las actividades y los procesos pudiendo incluir protocolos que faciliten la recogida de evidencias objetivas de las actividades realizadas o de los resultados obtenidos.
- Plan de igualdad: Conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, que tienden a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo. (Lei orgánica 3/2007, de 22 de marzo para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres)
- Plan de Ordenación Docente : distribución de la docencia relativa al programa formativo entre el profesorado encargado de desarrollarla.
- Plan de promoción: conjunto de acciones integradas en un programa anual cuyo objetivo fundamental es ofrecer información directa a estudiantes potenciales sobre las características de la titulación, centro y/o universidad.
- Política de calidad : Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
(UNE-EN ISO 9000)
- Prácticas académicas externas: actividad de naturaleza formativa realizada por el estudiantado universitario y supervisada por las Universidades, cuyo objetivo es permitir al mismo aplicar y complementar los conocimientos adquiridos en su formación académica, favoreciendo la adquisición de competencias que les preparen para el ejercicio de actividades profesionales, faciliten su empleabilidad y fomenten su capacidad de emprendimiento.
(RD 1707/2011, de 18 de noviembre)

Nota: dentro de esta definición también se incluyen, por ejemplo, las estancias clínicas.

- Prácticas académicas externas curriculares: actividades académicas integradas como materias de un plan de estudios con carácter obligatorio u optativo.
(Reglamento de prácticas académicas externas del alumnado de la Universidade de Vigo)
- Prácticas académicas externas extracurriculares: actividades académicas que el estudiantado podrá realizar con carácter voluntario durante su período de formación y que, aún que teniendo los mismos fines que las prácticas curriculares, no forman parte del correspondiente plan de estudios.
(RD 1707/2011, de 18 de noviembre)
- Profesiones reguladas : aquellas respecto de las que una norma regula su competencia profesional, es decir, ex lege existe un conjunto de atribuciones que sólo puede desarrollar en exclusiva un o una profesional que venga avalado o avalada bien por un título académico, bien por la superación de unos requisitos y una prueba de aptitud que impliquen la concesión o autorización administrativa del acceso a una profesión.
[“La organización de las enseñanzas universitarias en España”. Ministerio de educación y Ciencia, 11 de abril de 2007.]
- Procedimiento : forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
(UNE-EN ISO 9000)
- Proceso : conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman

elementos de entrada en resultados.
(UNE-EN ISO 9000)

- Procesos clave : procesos que incluyen las actividades que son directamente percibidas por los (as) clientes (as) de la organización.
(Universidade de Vigo: *Guía para o deseño e mellora de procesos*)
- Procesos estratégicos : procesos que incluyen las actividades asociadas al análisis de la información y a la toma de decisiones para la mejora
(Universidade de Vigo: *Guía para o deseño e mellora de procesos*)
- Procesos soporte: procesos que incluyen actividades necesarias para que los procesos clave funcionen correctamente. Su aportación de valor es indirecta.
(Universidade de Vigo: *Guía para o deseño e mellora de procesos*)

También se denominan procesos de apoyo.

- Producto : resultado de un proceso.
Existen cuatro categorías genéricas de productos: servicios, software, hardware y materiales procesados. La mayoría de los productos contienen elementos que pertenecen a las diferentes categorías genéricas del producto.
(UNE-EN ISO 9000)
- Proveedor(a) organización, proceso, grupo o persona que suministra un producto.
Puede ser un(a) productor(a), distribuidor(a), minorista o vendedor(a) de un producto, o prestador(a) de un servicio o información.
Un(a) proveedor(a) puede ser interno o externo a la organización. En una situación contractual un(a) proveedor(a) puede denominarse contratista.
(UNE-EN ISO 9000)
- Proyecto formativo: documentación en la que se concreta la realización de cada práctica académica externa y en la que se deben fijar los objetivos educativos y las actividades a desarrollar.
(RD 1707/2011, de 18 de noviembre)
- Registro : documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades desempeñadas.
(UNE-EN ISO 9000)

: acto por el que se adjudica a un documento un identificador único en el momento de su entrada en el sistema.
(Norma UNE-ISO 15489-1)
- Rendición de cuentas : principio por el que las personas, las organizaciones y la sociedad son responsables de sus acciones y se les puede solicitar una explicación al respecto.
(Norma UNE-EN ISO 30300)
- Requisito : necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
(Norma UNE-EN ISO 9000).
- Responsable del proceso : persona responsable de la gestión del proceso asignado y por tanto de sus resultados, de su rentabilidad y de la organización necesaria para el óptimo funcionamiento del proceso.
(UNE 66175 Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la implantación de sistemas de indicadores)
- Responsable de Relaciones Internacionales del centro: persona responsable institucional de coordinación y apoyo de las actividades de formación y docencia en el ámbito de las relaciones internacionales de

una facultad o escuela.
(Normativa de la Universidade de Vigo en materia de RI)

Nota: Esta definición puede ser aplicable a los programas de movilidad (ej.: SICUE) de cada centro en el ámbito nacional.

- Satisfacción del(a) cliente usuario/usuario : percepción de(a)l cliente(a) sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

(UNE-EN ISO 9000)

- Sistema archivístico: el sistema archivístico de la Universidade de Vigo es la estructura sobre la que se organiza el patrimonio documental de la Universidad a través de las etapas del ciclo de vida de los documentos, con diferentes regulaciones para su organización, conservación, tratamiento y difusión en cada una de las etapas.

(Reglamento del Archivo Universitario)

- Suspensión : procedimiento mediante el cual la consellería competente en materia de universidades podrá acordar mediante orden la supresión de enseñanzas conducentes a la obtención de títulos universitarios de carácter oficial, bien por propia iniciativa, con el acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad o por iniciativa de la Universidad, por propuesta de Consejo de Gobierno. En ambos casos se requiere el informe favorable del Consejo Social de la Universidad.

(RD 1393/2007, de 29 de octubre, modificado por RD 861/2010, de 2 de julio: Ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales)

- Transferencia : cambio en la custodia, la propiedad o la responsabilidad de los documentos.

(Norma UNE-ISO 15489-1)

- Trazabilidad : capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración

(Norma UNE-EN ISO 9000).

- Tutor/a académico/a de intercambio bilateral: profesorado encargado de uno o varios intercambios bilaterales.

(Normativa de la Universidade de Vigo en materia de RI)

Nota: Esta definición puede ser aplicable a los programas de movilidad (ej.: SICUE) de cada centro en el ámbito nacional.

- Validación : verificación de la coherencia de un documento con respecto a las orientaciones, a la política de calidad o a los requisitos del sistema de calidad.

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

(UNE-EN ISO 9000)

- Verificación : procedimiento legalmente establecido para evaluar los planes de estudio, antes de su implantación en las universidades.

(RD 1393/2007, de 29 de octubre, modificado por RD 861/2010, de 2 de julio: Ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales)

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

(UNE-EN ISO 9000)

Abreviaturas y siglas

- ACSUG : Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia
- ANECA : Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
- AQU : Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
- CEP : Comisión de estudios de posgrado
- CGIC : Comisión de garantía interna de calidad
- COAP : Comisión de organización académica y de profesorado
- DOG : Diario oficial de Galicia
- EEES : Espacio Europeo de Educación Superior
- EN : Normas elaboradas por el Comité Europeo de Normalización
- ENQA : European Association for Quality Assurance in Higher Education (Red Europea para la Garantía de la Calidad en la Educación Superior)
- ESIB : The European Students' Union (ESU)
- EUA : The European University Association
- EURASHE : the European association of Higher Education Institutions
- FUVI : Fundación Universidade de Vigo
- ISO : Organización Internacional de Normalización
- OAPT : Organización académica, profesorado y titulaciones
- ORI : Oficina de Relaciones Internacionales
- PAC : procedimiento administrativo común
- PAS : personal de administración y servicios
- PDI : personal docente e investigador
- POG : Plan Operativo de Gestión
- QSF : Quejas, sugerencias y felicitaciones
- RD : Real decreto
- RI : Relaciones internacionales
- RR : Resolución rectoral
- RUCT : Registro de universidades, centros y títulos
- SGIC : Sistema de garantía interna de calidad
- SICUE : Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios Españoles
- STO : Seguimiento de títulos oficiales
- SUG : Sistema universitario de Galicia
- UEP : Unidad de Estudios y Programas
- UI : Unidad de Igualdad
- UNE : (Una Norma Española) Normas de elaboración y aplicación en territorio español (elaboradas por los Comités Técnicos de Normalización de AENOR).