

ANEXO 3. Glosario en materia de calidade

Definicións

- **Acceso:** dereito, modo e medios de localizar, usar ou recuperar unha información (Norma UNE-ISO 15489-1).
- **Actividade:** conxunto de tarefas (Universidade de Vigo: *Guía para o deseño e mellora de procesos*).
- **Acreditación:** actividade mediante a cal un organismo autorizado recoñece a cualificación técnica dunha entidade para expedirles certificados ás empresas que o soliciten.
- **Alta dirección:** persoa ou conxunto de persoas que dirixen e controlan dende o máis alto nivel dunha organización (UNE-EN ISO 9000).
- **Aprendizaxe permanente:** todas as actividades de educación xeral, educación e formación profesional, educación non formal e aprendizaxe informal emprendidas ao longo da vida, que permitan mellorar os coñecementos, as aptitudes e as competencias cunha perspectiva persoal, cívica, social ou laboral. Inclúe a prestación de servizos de asesoramento e orientación (Decisión núm. 1720/2006/CE).
- **Aprobación:** acordo para a aplicación e o compromiso de posta a disposición dos medios necesarios.
- **Arquivos:** conxunto orgánico de documentos, ou a agrupación de varios deles, reunidos polas persoas xurídicas, públicas ou privadas no exercicio das súas actividades, ao servizo da súa utilización para a investigación, a cultura, a información e a xestión administrativa. Deste xeito, enténdese por arquivo as institucións culturais onde se reúnen, conservan, ordenan ou difunden para os fins anteriormente mencionados os citados conxuntos orgánicos (Lei 16/1985, do 25 de xuño, do patrimonio histórico español).
- **Arquivos de xestión:** están constituídos polos fondos documentais existentes nos arquivos dos órganos de goberno, colexiados e unipersoais, departamentos, centros, unidades e servizos da universidade, como consecuencia das funcións e actividades que lles son propias. Son integrantes do sistema arquivístico na etapa inicial ou activa do ciclo de vida dos documentos (Regulamento do Arquivo Universitario).
- **Arquivo xeral:** responsable da custodia, xestión, conservación e difusión de todos os fondos documentais da Universidade de Vigo, transferidos polos arquivos de xestión unha vez finalizado o período de permanencia nestes. Desempeña unha dobre tarefa: como arquivo intermedio integra os documentos que se atopan nunha fase semiactiva; e como arquivo histórico conserva a documentación que, debido ao valor histórico, se deba conservar permanentemente (Regulamento do Arquivo Universitario).
- **Auditoría:** proceso sistemático, independente e documentado para obter evidencias da auditoría e avalialas de xeito obxectivo, co fin de determinar o grao en que se cumpren os criterios de auditoría (Norma UNE-ISO 15489-1).

- **Autorización:** refírese aos actos administrativos, calquera que sexa a súa denominación específica, polos que, en uso dunha potestade de intervención legalmente atribuída á administración, se lles permite ás persoas particulares o exercicio dunha actividade, tras comprobar a súa adecuación ao ordenamento xurídico e valoración do interese público afectado (Real decreto 1778/1994, do 5 de agosto, sobre a adecuación á LRJPAC, das normas reguladoras dos procedementos de outorgamento, modificación e extinción de autorizacións).
- **Calidade:** grao en que un conxunto de características inherentes cumpre cos requisitos (UNE-EN ISO 9000).
- **Certificación:** acción pola cal se asegura que un determinado produto, servizo etc., cumpre coas esixencias marcadas na normativa que se aplica.
- **Comisións de titulación:** comisións con responsabilidade no desenvolvemento da titulación (comisións 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).
- **Destrución:** proceso de eliminación ou borrado de documentos sen que sexa posible a súa reconstrución (Norma UNE-ISO 15489-1).
- **Documento:** información (datos que posúen significado) e o seu medio de soporte (UNE-EN ISO 9000).
- **Eficacia:** grao en que se realizan as actividades planificadas e se acadan os resultados planificados (UNE-EN ISO 9000).
- **Eficiencia:** relación entre o resultado acadado e os recursos empregados (UNE-EN ISO 9000).
- **Estudantado propio de intercambio:** estudantes que formalizaron a matrícula na Universidade de Vigo en estudos conducentes á obtención de calquera título universitario oficial participante en programas de intercambio nacionais ou internacionais de mobilidade.
- **Estudantado alleo de intercambio:** estudantes procedentes doutras universidades nacionais ou internacionais distintas á Universidade de Vigo que se matriculan temporalmente en estudos conducentes á obtención de calquera título universitario oficial da Universidade de Vigo no marco dun programa de intercambio nacional ou internacional de mobilidade (normativa da Universidade de Vigo en materia de RI).
- **Extinción:** proceso mediante o cal un plan de estudos non supera o proceso de acreditación, causa baixa no RUCT e perde o carácter oficial e validez en todo o territorio nacional (Orde do 20 de marzo de 2012 pola que se desenvolve o Decreto 222/2011, do 2 de decembro, polo que se regulan as ensinanza universitarias oficiais no ámbito da comunidade autónoma de Galicia).
- **Formato:** formulario que pretende a recollida estruturada dos datos (Universidade de Vigo: *Guía para o deseño e mellora de procesos*).
- **Grupo de interese:** persoa ou grupo de persoas que teñen un interese no desempeño ou éxito dunha organización (Norma UNE-EN ISO 9000). Nota: tamén se emprega a expresión *parte interesada*.
- **Guía:** documento (en xeral aclaratorio ou de axuda) que detalla a forma de realizar unha tarefa en particular ou específica, ou unha parte dun proceso, respectando o principio definido no procedemento.

- **Guías docentes:** documentos básicos que recollen toda a información institucional e académica necesaria para que cada estudante poida desempeñar axeitadamente a súa tarefa nas titulacións adaptadas ao EEES. Son os principais documentos de referencia na docencia e supoñen un compromiso da titulación e, por extensión, do centro e da propia universidade co estudantado Normativa, aprobada polo Consello de Goberno da Universidade de Vigo o 09/06/2009, de elaboración, aprobación e publicación de guías docentes na Universidade de Vigo).
- **Indicador do proceso:** datos ou conxunto de datos que axudan a medir obxectivamente a evolución dun proceso(UNE-EN ISO 9000).
- **Información pública:** datos que posúen significado e que están a disposición para a súa consulta polas partes interesadas ou grupos de interese dunha organización.
- **Instrución:** documento complementario ao procedemento en que se describe como desenvolver unha actividade (UNE-EN ISO 9000).
- **Mapa de procesos:** representación gráfica da secuencia e interacción dos procesos dunha organización. En ocasións, dada a complexidade das actividades asociadas aos procesos, pode precisarse o desenvolvemento de mapas de procesos de diferentes niveis (Universidade de Vigo: *Guía para o deseño e mellora de procesos*).
- **Memoria da titulación:** documentación legalmente esixida para implantar plans de estudo conducentes á obtención de títulos oficiais que inclúe:
 - Memoria xustificativa, fidedigna e detallada do cumprimento dos requisitos xerais e específicos, recollidos nos artigos 4 e 5 do Decreto 222/2011.
 - Memoria económica, que incluírá os datos relativos á infraestrutura material, os recursos de persoal docente e investigador e de persoal de administración e servizos, así como as diferentes fontes de financiamento, consonte o establecido no artigo 7 do Decreto 222/2011.
 - Memoria para solicitar a verificación de títulos oficiais nos termos establecidos no anexo 1 do RD 1397/2007, do 29 de outubro, modificado polo RD 861/2010, do 2 de xullo. (Orde, do 20 de marzo de 2012, pola que se regulan as ensinanzas universitarias oficiais no ámbito da comunidade autónoma de Galicia).
- **Memoria de verificación:** memoria para solicitar a verificación de títulos oficiais nos termos establecidos no anexo 1 do RD 1397/2007, do 29 de outubro, modificado polo RD 861/2010, do 2 de xullo (Orde, do 20 de marzo de 2012, pola que se regulan as ensinanzas universitarias oficiais no ámbito da comunidade autónoma de Galicia).
- Mobilidade:** permanencia durante un período de tempo noutro estado membro (noutro país) co fin de cursar estudos, adquirir experiencia laboral ou participar noutra actividade de aprendizaxe ou ensinanza ou unha actividade administrativa afín, coa axuda, se é preciso, de cursos de preparación ou de refresco na lingua de acollida ou de traballo (Decisión núm. 1720/2006/CE). Nota: a mobilidade é tamén aplicable no ámbito nacional.
- **Participantes do proceso:** persoas que participan no desenvolvemento do proceso.
- **Plan de acción titorial:** documento que describe como se organizan e desenvolven as distintas accións de titorización (información, asesoramento e seguimento), e proporciona información

- sobre como efectuar as actividades e os procesos. Pode incluír protocolos que faciliten a recollida de evidencias obxectivas das actividades realizadas ou dos resultados obtidos.
- **Plan de ordenación docente:** distribución da docencia relativa ao programa formativo entre o profesorado encargado de desenvolvelo.
 - **Plan de promoción:** conxunto de accións integradas nun programa anual que ten como obxectivo fundamental ofrecerlles información directa a estudantes potenciais sobre as características da titulación, centro ou universidade.
 - **Política de calidade:** intencións globais e orientación dunha organización relativas á calidade tal como se expresan formalmente pola alta dirección (UNE-EN ISO 9000).
 - **Prácticas académicas externas:** actividade de natureza formativa realizada polo estudiantado universitario e supervisada polas universidades, cuxo obxectivo é permitirlle a este aplicar e complementar os coñecementos adquiridos na súa formación académica, favorecendo a adquisición de competencias que o preparen para o exercicio de actividades profesionais, faciliten a súa empregabilidade e fomenten a súa capacidade de emprendemento (RD 1707/2011, do 18 de novembro). Nota: dentro desta definición tamén se inclúen, por exemplo, as estancias clínicas.
 - **Prácticas académicas externas curriculares:** actividades académicas integradas como materias dun plan de estudos con carácter obrigatorio ou optativo (Regulamento de prácticas académicas externas do alumnado da Universidade de Vigo).
 - **Prácticas académicas externas extracurriculares:** actividades académicas que o estudiantado poderá realizar con carácter voluntario durante o seu período de formación e que, aínda que teña os mesmos fins que as prácticas curriculares, non forman parte do correspondente plan de estudos (RD 1707/2011, do 18 de novembro).
 - **Profesións reguladas:** conforme as cales unha norma regula a súa competencia profesional, é dicir, segundo a lei existe un conxunto de atribucións que só pode desenvolver en exclusiva un ou unha profesional que veña avalado, ben por un título académico, ben pola superación duns requisitos e unha proba de aptitude que impliquen a concesión ou a autorización administrativa de acceso a unha profesión («A organización das ensinanzas universitarias en España». Ministerio de Educación e Ciencia, 11 de abril de 2007).
 - **Procedemento:** forma especificada para levar a cabo unha actividade ou un proceso (UNE-EN ISO 9000).
 - **Proceso:** conxunto de actividades mutuamente relacionadas ou que interactúan, as cales transforman elementos de entrada en resultados (UNE-EN ISO 9000).
 - **Procesos clave:** procesos que inclúen as actividades que son directamente percibidas polos clientes/as da organización (Universidade de Vigo: *Guía para o deseño e mellora de procesos*).
 - **Procesos estratéxicos:** procesos que inclúen as actividades asociadas á análise da información e á toma de decisións para mellorar (Universidade de Vigo: *Guía para o deseño e mellora de procesos*).
 - **Procesos soporte:** procesos que inclúen actividades necesarias para que os procesos clave funcionen correctamente. A súa achega de valor é indirecta (Universidade de Vigo: *Guía para o deseño e mellora de procesos*). Tamén se denominan *procesos de apoio*.

- **Produto:** resultado dun proceso. Existen catro categorías xenéricas de produtos: servizos, software, hardware e materiais procesados. A maioría dos produtos conteñen elementos que pertencen ás diferentes categorías xenéricas do produto (UNE-EN ISO 9000).
- **Provedor/a:** organización, proceso, grupo ou persoa que subministra un produto. Pode ser un produtor/a, distribuidor/a, retalista ou vendedor/a dun produto, ou prestador/a dun servizo ou información. Un provedor/a pode ser interno ou externo á organización. Nunha situación contractual un provedor/a pode denominarse contratista (UNE-EN ISO 9000).
- **Proxecto formativo:** documentación en que se concreta a realización de cada práctica académica externa e na cal se deben fixar os obxectivos educativos e as actividades que se van desenvolver (RD 1707/2011, do 18 de novembro).
- **Rexistro:** documento que presenta resultados obtidos ou proporciona evidencias de actividades desempeñadas (UNE-EN ISO 9000). Acto polo que se adxudica a un documento un identificador único no momento da súa entrada no sistema (Norma UNE-ISO 15489-1).
- **Rendemento de contas:** principio polo que as persoas, as organizacións e a sociedade son responsables das súas accións e se lles pode solicitar unha explicación ao respecto (Norma UNE-EN ISO 30300).
- **Requisito:** necesidade ou expectativa establecida, xeralmente implícita ou obrigatoria (Norma UNE-EN ISO 9000).
- **Responsable do proceso:** persoa responsable da xestión do proceso asignado e polo tanto dos seus resultados, da súa rendibilidade e da organización necesaria para o óptimo funcionamento do proceso (UNE 66175. Sistemas de xestión da calidade. Guía para a implantación de sistemas de indicadores).
- **Responsable de relacións internacionais do centro:** persoa responsable institucional de coordinación e apoio das actividades de formación e docencia no ámbito das relacións internacionais dunha facultade ou escola (normativa da Universidade de Vigo en materia de RI). Nota: esta definición pódese aplicar aos programas de mobilidade (ex.: SICUE) de cada centro no ámbito nacional.
- **Satisfacción do cliente/a:** percepción do cliente/a sobre o grao en que se cumpriron os seus requisitos (UNE-EN ISO 9000).
- **Sistema arquivístico:** o sistema arquivístico da Universidade de Vigo é a estrutura sobre a que se organiza o patrimonio documental da universidade a través das etapas do ciclo de vida dos documentos, con diferentes regulacións para os organizar, conservar, tratar e difundir en cada unha das etapas (Regulamento do Arquivo Universitario).
- **Suspensión:** procedemento mediante o cal a consellaría competente en materia de universidades poderá acordar mediante unha orde a supresión de ensinanzas conducentes á obtención de títulos universitarios de carácter oficial, ben por propia iniciativa, co acordo do Consello de Goberno da Universidade, ben por iniciativa da universidade, por proposta do Consello de Goberno. En ambos os casos requírese o informe favorable do Consello Social da Universidade (RD 1393/2007, do 29 de outubro, modificado polo RD 861/2010, do 2 de xullo, de ordenación das ensinanzas universitarias oficiais).
- **Transferencia:** cambio na custodia, a propiedade ou a responsabilidade dos documento (Norma UNE-ISO 15489-1).

- **Trazabilidade:** capacidade para seguir a historia, a aplicación ou a localización de todo o que está baixo consideración (Norma UNE-EN ISO 9000).
- **Titor/a académico de intercambio bilateral:** profesorado encargado dun ou varios intercambios bilaterais (normativa da Universidade de Vigo en materia de RI). Nota: esta definición pódese aplicar aos programas de mobilidade de cada centro no ámbito nacional (ex.: SICUE).
- **Validación:** verificación da coherencia dun documento con respecto ás orientacións, á política de calidade ou aos requisitos do sistema de calidade. Confirmación mediante o subministro dunha evidencia obxectiva de que se cumpriron os requisitos para unha utilización ou aplicación específica prevista (UNE-EN ISO 9000).
- **Verificación:** procedemento legalmente establecido para avaliar os plans de estudo antes da súa implantación nas universidades (RD 1393/2007, do 29 de outubro, modificado polo RD 861/2010, do 2 de xullo, de ordenación das ensinanzas universitarias oficiais).
- Confirmación mediante a achega de evidencia obxectiva de que se cumpren os requisitos especificados (UNE-EN ISO 9000).
- **Xestión da calidade:** actividades coordinadas para dirixir e controlar unha organización no relativo á calidade (UNE-EN ISO 9000).

Abreviaturas e siglas

ACSUG: Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia
ANECA: Axencia Nacional de Avaliación da Calidade e Acreditación
AQU: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
CEP: Comisión de Estudos de Posgrao
CGIC: Comisión de Garantía Interna de Calidade
COAP: Comisión de Organización Académica e de Profesorado
DOG: Diario Oficial de Galicia
EEES: espazo europeo de educación superior
EN: normas elaboradas polo Comité Europeo de Normalización
ENQA: European Association for Quality Assurance in Higher Education (Rede Europea para a Garantía da Calidade na 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 e Titulacións
ORI: Oficina de Relacións Internacionais
PAC: procedemento administrativo común
PAS: persoal de administración e servizos
PDI: persoal docente e investigador
POG: Plan operativo de xestión
QSF: queixas, suxestións e felicitacións
RD: Real decreto
RI: Relacións Internacionais
RR: Resolución reitoral
RUCT: Rexistro de Universidades, Centros e Títulos
SGIC: Sistema de Garantía Interna de calidade
SICUE: Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios Españóis
STO: seguimento de títulos oficiais
SUG: sistema universitario de Galicia
UEP: Unidade de Estudos e Programas
UNE: (unha norma española) normas de elaboración e aplicación en territorio español (elaboradas polos comités técnicos de normalización de Aenor).