

## Glosario

---

### 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 ou deseño e mellora de procesos*)
- Acreditación: actividade mediante a cal un organismo autorizado reconece a cualificación técnica dunha entidade para expedir certificados ás empresas que o soliciten.
- Alta dirección: persoa ou conxunto de persoas que dirixen e controlan desde o máis alto nivel dunha organización. (UNE-NISO 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 e/ou laboral. Inclúe a prestación de servizos de asesoramento e orientación. (Decisión nº 1720/2006/CE).
- Aprobación : acordo para a aplicación e compromiso de posta a disposición dos medios necesarios.
- Arquivos : conxunto orgánico de documentos, ou a reunión de varios deles, reunidos polas persoas xurídicas, públicas ou privadas, en o exercicio das súas actividades, ao servizo de a súa utilización para a investigación, a cultura, a información e a xestión administrativa. Así mesmo, enténdese por arquivo as institucións culturais onde se reúnen, conservan, ordenan e difunden para os fins anteriormente mencionados devanditos conxuntos orgánicos. (Lei 16/1985, de 25 de xuño, de Patrimonio Histórico Español)
- Arquivos de xestión: os 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 un dobre cometido: como arquivo intermedio, integra aqueles documentos que se atopan nunha fase semiactiva; e como arquivo histórico, conserva aquela documentación que, debido a o seu valor histórico, deba ser conservada permanentemente. (Regulamento do Arquivo Universitario)
- Auditoría : proceso sistemático, independente e documentado para obter evidencias da auditoría e avalialas de maneira obxectiva co fin de determinar o grao en que se cumpren os criterios de auditoría. (Norma UNE-ISO 15489-1)
- Autorización : refírese a aqueles actos administrativos calquera que sexa a súa denominación específica, polos que, en uso dunha potestade de intervención legalmente atribuída á Administración permítase ás persoas particulares o exercicio dunha actividade, previa comprobación da súa adecuación ao ordenamento xurídico e valoración do interese público afectado.

(Real Decreto 1778/1994, de 5 de agosto, sobre adecuación á LRJPAC, das normas reguladoras de os procedementos de outorgamento, modificación e extinción de autorizacións)

- Calidade : grao en que un conxunto de características inherentes cumpre cos requisitos. (UNE-NISO 9000)
- Certificación : acción pola cal se asegura que un determinado produto, servizo, etc., cumpre coas esixencias marcadas na normativa que se lle 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 ou Seguimento de títulos oficiais de grao e máster da Universidade de Vigo*).
- Destrucción : 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-NISO 9000)
- Eficacia : grao en que se realizan as actividades planificadas e alcánzanse os resultados planificados. (UNE-NISO 9000)
- Eficiencia : relación entre o resultado alcanzado e os recursos utilizados. (UNE-NISO 9000)
- Estudiantado propio de intercambio: estudantes que formalicen 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.
- Estudiantado alleo de intercambio : estudantes provenientes 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 de a 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 por o que se desenvolve o Decreto 222/2011, de 2 de decembro, por o que se regulan os ensinos universitarios oficiais en o ámbito de a Comunidade Autónoma de Galicia).
- Formato : persoal ou formulario que pretende a recollida estruturada de datos.  
(Universidade de Vigo: *Guía para ou deseño e mellora de procesos*)
- Documento : información (datos que posúen significado) e o seu medio de soporte. (UNE-NISO 9000)
- Xestión de a calidade : actividades coordinadas para dirixir e controlar unha organización no relativo á calidade. (UNE-NISO 9000)
- Grupo de interese : persoa ou grupo que ten un interese no desempeño ou éxito dunha organización. (Norma UNE-NISO 9000)

Nota: tamén se utiliza a expresión «parte interesada».

- Guía : documento (en xeral aclaratorio e/ou de axuda) que detalla a maneira 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 adecuadamente a súa tarefa nas titulacións adaptadas ao EEE. Son os principais documentos de referencia na docencia e supoñen un compromiso da titulación e, por extensión, do centro e da propia Universidade, co (coa) estudante. »  
(Normativa aprobada polo Consello de Goberno da Universidade de Vigo o 09/06/09: 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-NISO 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 no que se describe como desenvolver unha actividade. (UNE-NISO 9000)
- Mapa de procesos : Representación gráfica da secuencia e interacción dos procesos dunha organización. En ocasións, dada a complexidade das actividades asociadas a os procesos, pode ser preciso o desenvolvemento de mapas de procesos de diferentes niveis.  
(Universidade de Vigo: *Guía para ou deseño e mellora de procesos*)
- Memoria de titulación : documentación legalmente esixida para a implantación de 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 conterá os datos relativos á infraestrutura material, recursos de persoal docente e investigador e de persoal de administración e servizos, así como as diferentes fontes de financiamento, segundo o establecido no artigo 7 do Decreto 222/2011
  - Memoria para a solicitude de verificación de títulos oficiais nos termos establecidos no anexo 1 do RD1397/2007 de 29 de outubro, modificado polo RD 861/2010 de 2 de xullo.
- (Orde do 20 de marzo de 2012 pola que se regulan os ensinos universitarios oficiais no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia).
- Memoria de verificación : memoria para a solicitude de verificación de títulos oficiais nos termos establecidos no anexo 1 do RD1397/2007 de 29 de outubro, modificado por o RD 861/2010 de 2 de xullo. (Orde do 20 de marzo de 2012 pola que se regulan os ensinos universitarios 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 ensino ou unha actividade administrativa afín, coa axuda, si é necesario, de cursos de preparación ou de refresco na lingua de acollida ou de traballo.  
(Decisión nº 1720/2006/CE)
- Nota: A mobilidade é tamén aplicable en o ámbito nacional.

- Participantes do proceso : persoas que participan en o desenvolvemento do proceso.
  - Plan de acción tutorial : documento que describe como se organizan e desenvolven as distintas accións de tutorización (información, asesoramento e seguimento e proporciona información sobre como efectuar as actividades e os procesos podendo incluír protocolos que faciliten a recollida de evidencias obxectivas das actividades realizadas ou de resultados obtidos.
  - Plan de igualdade: Conxunto ordenado de medidas, adoptadas despois de realizar un diagnóstico de situación, que tenden a alcanzar na empresa a igualdade de trato e de oportunidades entre mulleres e homes e a eliminar a discriminación por razón de xénero. (Lei orgánica 3/2007, de 22 de marzo para a igualdade efectiva entre homes e mulleres)
  - Plan de Ordenación Docente : distribución da docencia relativa ao programa formativo entre o profesorado encargado de desenvolvela.
  - Plan de promoción: conxunto de accións integradas nun programa anual cuxo obxectivo fundamental é ofrecer información directa a estudantes potenciais sobre as características da titulación, centro e/ou universidade.
  - Política de calidade : Intencións globais e orientación dunha organización relativas á calidade tal como exprésanse formalmente por a alta dirección.  
(UNE-NISO 9000)
  - Prácticas académicas externas: actividade de natureza formativa realizada polo estudantado universitario e supervisada polas Universidades, cuxo obxectivo é permitir ao mesmo aplicar e complementar os coñecementos adquiridos na súa formación académica, favorecendo a adquisición de competencias que lles preparen para o exercicio de actividades profesionais, faciliten a súa empregabilidade e fomenten a súa capacidade de emprendemento.  
(RD 1707/2011, de 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 estudantado poderá realizar con carácter voluntario durante o seu período de formación e que, aínda que tendo os mesmos fins que as prácticas curriculares, non forman parte do correspondente plan de estudos.  
(RD 1707/2011, de 18 de novembro)
  - Profesións reguladas : aquel respecto das que unha norma regula a súa competencia profesional, é dicir, ex lege existe un conxunto de atribucións que só pode desenvolver en exclusiva un ou unha profesional que veña avalado ou avalada ben por un título académico, ben por a superación duns requisitos e unha proba de aptitude que impliquen a concesión ou autorización administrativa do acceso a unha profesión.  
[“A organización dos ensinos universitarios 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-NISO 9000)
  - Proceso : conxunto de actividades mutuamente relacionadas ou que interactúan, as cales transforman elementos de entrada en resultados..  
(UNE-NISO 9000)

- **Procesos chave** : procesos que inclúen as actividades que son directamente percibidas por os (as) clientes (as) da organización.  
(Universidade de Vigo: *Guía para ou deseño e mellora de procesos*)
- **Procesos estratéxicos** : procesos que inclúen as actividades asociadas á análise da información e á toma de decisións para a mellora  
(Universidade de Vigo: *Guía para ou deseño e mellora de procesos*)
- **Procesos soporte**: procesos que inclúen actividades necesarias para que os procesos chave funcionen correctamente. A súa achega de valor é indirecta.  
(Universidade de Vigo: *Guía para ou deseño e mellora de procesos*)  
  
Tamén se denominan procesos de apoio.
- **Produto** : resultado de un 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-NISO 9000)
- **Provedor(a)** organización, proceso, grupo ou persoa que fornece un produto.  
Pode ser un(a) produtor(a), distribuidor(a), comerciante polo miúdo ou vendedor(a) dun produto, ou prestador(a) dun servizo ou información.  
Un(a) provedor(a) pode ser interno ou externo á organización. Nunha situación contractual un(ha) provedor(a) pode denominarse contratista.  
(UNE-NISO 9000)
- **Proxecto formativo**: documentación na que se concreta a realización de cada práctica académica externa e na que se deben fixar os obxectivos educativos e as actividades a desenvolver.  
(RD 1707/2011, de 18 de novembro)
- **Rexistro** : documento que presenta resultados obtidos ou proporciona evidencias de actividades desempeñadas.  
(UNE-NISO 9000)  
  
: acto polo que se adxudica a un documento un identificador único no momento da súa entrada no sistema.  
(Norma UNE-ISO 15489-1)
- **Rendición de contas** : principio polo que as persoas, as organizacións e a sociedade son responsables das súas accións e pódeseles solicitar unha explicación respecto diso..  
(Norma UNE-NISO 30300)
- **Requisito** : necesidade ou expectativa establecida, xeralmente implícita ou obrigatoria.  
(Norma UNE-NISO 9000).
- **Responsable do proceso** : persoa responsable da xestión do proceso asignado e por 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 de a Universidade de Vigo en materia de RI)

Nota: Esta definición pode ser aplicable aos programas de mobilidade (ex.: SICUE) de cada centro no ámbito nacional.

- Satisfacción do(a) usuario/usuario : percepción do (a) usuario/usuario sobre o grao en que se cumpriron os seus requisitos.  
(UNE-NISO 9000)
- Sistema arquivístico: o sistema arquivístico de a 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 a súa organización, conservación, tratamento e difusión en cada unha das etapas.  
(Regulamento do Arquivo Universitario)
- Suspensión : procedemento mediante o cal a consellería competente en materia de universidades poderá acordar mediante orde a supresión de ensinos conducentes á obtención de títulos universitarios de carácter oficial, ben por propia iniciativa, co acordo do Consello de Goberno da Universidade ou por iniciativa da Universidade, por proposta de Consello de Goberno. En ambos casos requírese o informe favorable do Consello Social da Universidade.  
(RD 1393/2007, de 29 de outubro, modificado por RD 861/2010, de 2 de xullo: Ordenación dos ensinos universitarios oficiais)
- Transferencia : cambio en a custodia, a propiedade ou a responsabilidade dos documentos.  
(Norma UNE-ISO 15489-1)
- Trazabilidade : capacidade para seguir a historia, a aplicación ou a localización de todo aquilo que está baixo consideración  
(Norma UNE-NISO 9000).
- Titor/a académico/a de intercambio bilateral: profesorado encargado dun ou varios intercambios bilaterais.  
(Normativa de a Universidade de Vigo en materia de RI)

Nota: Esta definición pode ser aplicable a os programas de mobilidade (ex.: SICUE) de cada centro en o ámbito nacional.

- Validación : verificación de a coherencia de un documento con respecto ás orientacións, á política de calidade ou aos requisitos do sistema de calidade.  
Confirmación mediante a subministración dunha evidencia obxectiva de que se cumpriron os requisitos para unha utilización ou aplicación específica prevista.  
(UNE-NISO 9000)
- Verificación : procedemento legalmente establecido para avaliar os plans de estudo, antes da súa implantación nas universidades.  
(RD 1393/2007, de 29 de outubro, modificado por RD 861/2010, de 2 de xullo: Ordenación dos ensinos universitarios oficiais)  
  
Confirmación mediante a achega de evidencia obxectiva de que se cumpriron os requisitos especificados.  
(UNE-NISO 9000)

## Abreviaturas e siglas

- ACSUG : Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia
- ANECA : Axencia Nacional de Avaliación de a Calidade e Acreditación
- AQU : Agència per á Qualitat do 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 por o Comité Europeo de Normalización
- ENQA : European Association for Quality Assurance in Higher Education (Rede Europea para a Garantía de a Calidade en a 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
- UI : Unidade de Igualdade
- UNE : (Unha Norma Española) Normas de elaboración e aplicación en territorio español (elaboradas por os Comités Técnicos de Normalización de AENOR).