



Universidad de  
Jaén

## MANUAL DEL SGIC

### Glosario

Facultad de  
Ciencias Sociales  
y Jurídicas

## INDICE

### Glosario

### Siglas utilizadas

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	08/04/2008	Edición Inicial
01	28/04/2008	Adaptación a la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

#### Elaboración y Revisión:

Fdo. Sonia Sánchez Andujar  
Coordinadora de calidad de la Facultad de Ciencias  
Sociales y Jurídicas  
Fecha: 28/04/2008

#### Aprobación:

Fdo. Jorge Lozano Miralles  
Decano de la Facultad de Ciencias Sociales y  
Jurídicas  
Fecha: 28/04/2008



Universidad de  
Jaén

## MANUAL DEL SGIC

### Glosario

Facultad de  
Ciencias Sociales  
y Jurídicas

## GLOSARIO

**Acreditación:** la acreditación es el proceso por el que una agencia garantiza que las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial, cumplen los requisitos preestablecidos de calidad.

**Convenio de movilidad:** Marco jurídico firmado entre las instituciones de educación participantes en un programa de movilidad y en el que se establecen las condiciones y las bases académicas y/o económicas de dicha movilidad.

**Directriz:** conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.

**Documento:** Datos que poseen significado y su medio de soporte.

**Estrategia:** conjunto de acciones y comportamientos de las personas, equipo y organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.

**Evidencia o Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Formato:** Documento preparado para recoger los resultados obtenidos o evidencias de actividades desempeñadas.

**Garantía de calidad:** todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna/externa. En este caso, contempla las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza de los estudiantes, profesores y la sociedad.

**Grupo de interés:** Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.

**Incidencia:** Acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión. Influencia o repercusión.

**Indicador:** Expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consiguen los objetivos fijados previamente en relación a los diferentes criterios a valorar para una enseñanza determinada (cada criterio se puede valorar con uno o varios indicadores asociados). Dato o conjunto de datos, que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

**Manual de la calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

**Mejora continua:** Concepto empleado en los modelos de gestión, que implica un esfuerzo continuado de la organización para avanzar en la calidad.



Universidad de  
Jaén

## MANUAL DEL SGIC

### Glosario

Facultad de  
Ciencias Sociales  
y Jurídicas

**Movilidad:** posibilidad o acción de estudiantes, profesores o personal de administración y servicios de pasar cierto período de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantes, el programa de movilidad debe llevar asociado la exigencia de reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.

**Objetivos de calidad:** relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.

**Perfil de ingreso:** Descripción conceptual de las características deseables en el alumno de nuevo ingreso en términos de conocimientos, habilidades y actitudes favorables para cursar y terminar con mayores posibilidades de éxito los estudios que inicia. Además también da cuenta de las opciones académicas cursadas, notas académicas obtenidas y datos de carácter sociológico de interés.

**Personal académico:** personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.

Profesores que imparten docencia en las titulaciones impartidas en el Centro, que pertenezcan a los cuerpos docentes universitarios o tengan contrato administrativo o laboral con la Universidad.

**Personal de administración y servicios:** personal funcionario o laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la Universidad.

**Personal de apoyo a la docencia:** Personal de administración y servicios, funcionario o laboral, no docente que ejerce sus funciones en el ámbito de los Centros de la UJA.

**Planificación:** Proceso por el cual, el equipo, personas u organismos responsable de la enseñanza, diseña las estrategias para la consecución de los objetivos de la misma (debe ser sistemática y periódica).

**Política de calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.

**Prácticas externas:** conjunto de actividades de formación, realizadas por los alumnos en empresas o instituciones, destinadas a desarrollar la vertiente práctica y profesional del programa de formación. Siendo éstas de carácter obligatorio o voluntario y reconocidas o no curricularmente.

**Procedimiento:** Forma especificada, documentada o no, para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas (Norma ISO 9000:2000. Fundamentos y vocabulario).

**Programa de inserción laboral:** proyecto regulado destinado a orientar al alumno de los últimos cursos para el acceso al primer empleo.



Universidad de  
Jaén

## MANUAL DEL SGIC

### Glosario

Facultad de  
Ciencias Sociales  
y Jurídicas

**Programa de movilidad:** Programa de intercambio académico que tiene por finalidad promover y fomentar la movilidad de los estudiantes.

**Queja:** Acción de manifestar disconformidad con algo o alguien.

**Reclamación:** Acción de pedir o exigir con derecho o con instancia algo.

**Recursos materiales:** Las instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios docentes, salas de reunión, despachos de tutoría...) y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico, en las que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje.

**Resultados:** consecuencias de los procesos relacionados con las actividades desarrolladas por el Centro.

**Sistema de Garantía de la Calidad:** conjunto integrado por las actividades desarrolladas por el Centro para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.

**Sugerencia:** Insinuación, inspiración, idea que se sugiere.



Universidad de  
Jaén

## MANUAL DEL SGIC

### Glosario

Facultad de  
Ciencias Sociales  
y Jurídicas

#### SIGLAS UTILIZADAS

**ANECA:** Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

**CC:** Coordinador de Calidad

**CG:** Consejo de Gobierno

**CGC:** Comisión de Garantía de Calidad

**ED:** Equipo de Dirección

**EEES:** Espacio Europeo de Educación Superior.

**FCCSSJJ:** Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad de Jaén.

**JC:** Junta de Centro

**MEC:** Ministerio de Educación y Ciencia

**MSGIC:** Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

**PAM:** Plan Anual de Mejoras

**PCS:** Plan de Calidad de los Servicios

**POD:** Plan de Ordenación Docente

**RPT:** Relación de Puestos de Trabajo

**RUCT:** Registro de Universidades, Centros y Títulos

**SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad

**S-Q-R-F:** Sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones

**UC:** Unidad de Calidad

**UJA:** Universidad de Jaén