

## GLOSARIO

Durante los procesos de autoestudio, habremos de familiarizarnos con una serie de conceptos y nociones sobre la calidad educativa. Esperamos que el siguiente glosario, sea de utilidad.:

- ▶ **Ámbito de competencia.** Ejercicio de autoridad jurisdiccional que un órgano practica dentro de un marco de acción determinado por el límite y alcance de sus acciones.
- ▶ **Áreas de apoyo o adjetivas.** Son aquellas que realizan funciones que coadyuvan al logro de los objetivos institucionales, haciendo factible el correcto funcionamiento de la Institución, mediante la ejecución de las funciones de administración interna, control y apoyo institucional; administración de capital humano, materiales, financieros e informáticos.
- ▶ **Áreas Sustantivas.** Son aquellas que desarrollan funciones derivadas directamente de las atribuciones y objetivos encomendados a la Institución, mediante la producción de bienes y/o prestaciones de servicios para lo que están facultadas y fueron constituidas.
- ▶ **Aseguramiento de la calidad.** Parte de la gestión de la Calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad
- ▶ **Auditoría.** Proceso sistemático independiente y documentado para obtener registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes con los criterios de auditoría y que son verificables para evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumple con el conjunto de políticas, los procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- ▶ **ANUIES-Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.** Asociación no gubernamental, de carácter plural, que agremia a las principales instituciones de educación superior del país, cuyo común denominador es su voluntad para promover su mejoramiento integral en los campos de la docencia, la investigación y la extensión de la cultura y los servicios. La Asociación está conformada por 191 universidades e instituciones de educación superior, tanto públicas como particulares de todo el país.
- ▶ **Apoyos académicos.** Son todos los elementos que se disponen alrededor de los estudiantes, y de profesores y colaboradores, para facilitar las actividades académicas de la institución.
- ▶ **Calificados.** Laboralmente se interpretan como aquellas características de una persona relacionadas con la actuación exitosa en el puesto de trabajo y la demostración de que posee capacidad para poner en práctica de forma integrada, en contextos diferentes, los conocimientos, habilidades y características de la personalidad adquiridas y/o desarrolladas. Incluye saber teórico (saber-saber), habilidades prácticas(saber-hacer) y actitudes (compromisos personales, saber-ser y saber convivir).
- ▶ **Centro de información.** Espacio físico en el que se almacenan y analizan mediante mecanismos y técnicas adecuadas, la información y los documentos propios del interés de una dependencia o sector de una institución, con el fin de ofrecerlos, de manera sistemática y oportuna, en consulta para estudios, diagnósticos o estadísticas.

- ▶ **Cuerpo colegiado.** Organismo que tiene personalidad jurídica o administrativa, reconocida por la institución educativa. Se puede considerar como órgano colegiado a toda asociación oficial integrada por personas pertenecientes a la misma profesión, que representa y define sus intereses colectivos; de manera que se constituye con expertos, en número suficiente, que garanticen una representación amplia en términos de formación, experiencia, áreas y grupos representados, así como experiencia profesional.
- ▶ **COPAES-Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, A.C.** Asociación civil sin fines de lucro que actúa como la única instancia autorizada por el Gobierno Federal a través de la Secretaría de Educación Pública (SEP), para conferir reconocimiento formal y supervisar a organizaciones cuyo fin sea acreditar programas académicos del tipo superior que se imparten en México, en cualquiera de sus modalidades (escolarizada, no escolarizada y mixta).
- ▶ **Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior, A.C. CIEES.** Nueve cuerpos colegiados, integrados por distinguidos académicos del más alto nivel de las Instituciones de Educación Superior de todo el país. Tienen a su cargo, la evaluación de programas, funciones, servicios y proyectos académicos que se imparten en las instituciones educativas que lo solicitan, formulando recomendaciones puntuales para su mejoramiento, contenidas en los informes de evaluación, que se entregan a los directivos de las instituciones. Su objetivo consiste en coadyuvar al mejoramiento de la calidad de la educación superior en México, a través de la evaluación diagnóstica de las funciones institucionales de los programas que se ofrecen en las instituciones de ese nivel de estudios; propiciando que los modelos de organización académica y pedagógica orienten al aprendizaje como un proceso a lo largo de la vida, enfocado al análisis, interpretación y buen uso de la información más que a su acumulación.
- ▶ **Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología. CONACYT.** Organismo público descentralizado del gobierno federal mexicano dedicado a promover y estimular el desarrollo de la ciencia y la tecnología.
- ▶ **Cadena de Mando.** Es la relación jerárquica de autoridad que existe entre los órganos que integran una Unidad Responsable.
- ▶ **Control de calidad.** Función administrativa que mantiene la calidad de los servicios que elabora una organización de acuerdo a una línea de normas y estándares establecidos.
- ▶ **Competencia administrativa.** Facultad legal que se otorga a una institución o Unidad Responsable para ejercer sus funciones.
- ▶ **Criterios de auditoría.** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- ▶ **Delegación de autoridad.** Acto de facultar a un subordinado para tomar decisiones, emitir instrucciones y hacer que se cumplan compartiendo la responsabilidad correspondiente.
- ▶ **Delegación de funciones.** Acto bilateral mediante el cual un superior jerárquico confiere funciones específicas y responsabilidades a un subalterno y en algunos casos, otorga la autoridad que necesita cuando va a desempeñar tales funciones.
- ▶ **Dependencia.** Institución Pública subordinada al Titular del Poder Ejecutivo Federal en el ejercicio de sus atribuciones y para el despacho de los asuntos del orden administrativo que tiene encomendados.

- ▶ **Diagrama de flujo.** Representación en forma gráfica de la secuencia que siguen las operaciones de un determinado procedimiento y/o el recorrido de las formas o los materiales, mediante el uso de una simbología.
- ▶ **Directrices para la aplicación de la norma NMX-CC9001-IMNC-2000 en educación ISO/TS 9002:2016.** Norma Mexicana que proporciona orientación sobre los posibles pasos que una organización puede tomar para cumplir los requisitos y estándares de calidad. Esta Norma Mexicana no prescribe enfoques obligatorios para la implementación, ni proporciona ningún método preferido de interpretación.
- ▶ **Documentación de Procesos de Calidad Educativa.** Una documentación de proceso resume los pasos necesarios para completar una tarea o proceso. Es una documentación interna y continua del proceso mientras se lleva a cabo; en la documentación es más importante el “cómo” de la implementación que el “cuánto” del impacto del proceso. Un negocio es esencialmente un grupo de procesos interrelacionados, y si estos procesos no están documentados por escrito, puede haber inconvenientes.
- ▶ **Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).** Plan que han puesto en marcha los países europeos para favorecer en materia de educación la convergencia europea. Nace con la idea de ayudar a todas aquellas personas que deseen obtener una información básica acerca del EEES, su origen, presente y futuro. El objetivo fundamental del EEES es facilitar la movilidad de estudiantes, profesorado y titulados entre todos los países miembros, con objeto a que los estudiantes prosigan sus estudios, si así lo desean, en otra universidad del sistema, generándose programas de intercambio de profesorado y se facilite la movilidad internacional de trabajadores con formación superior.
- ▶ **Eficiencia.** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- ▶ **Entorno de la Organización.** Combinación de factores y de condiciones internas y externas que pueden afectar al logro de los objetivos de una organización y a su comportamiento hacia las partes interesadas.
- ▶ **Éxito sostenido.** Resultado de la capacidad de una Organización para lograr y mantener sus objetivos a largo plazo.
- ▶ **Efectividad institucional.** Indica qué tan bien la institución cumple su misión o propósito educativo y qué tan productivamente está logrando sus metas. Son elementos básicos en la medición de la efectividad institucional: la autoevaluación periódica basada en la investigación institucional y el cumplimiento de las metas institucionales contrastadas con sus objetivos. Mediciones de efectividad pueden ser, entre otras, la evaluación de la calidad de la enseñanza; el desempeño de los estudiantes; los resultados de pruebas estandarizadas, índices de egreso, titulación, reprobación y retención; y los resultados de pruebas de admisión.
- ▶ **Eficacia.** Capacidad para cumplir en lugar, cantidad y calidad, las metas y objetivos establecidos, haciendo uso óptimo de los recursos disponibles. Suele expresarse con índices como la proporción de objetivos de aprendizaje que logra un estudiante, o la proporción de participantes que logran el estándar o el parámetro establecido como meta del programa. Sus índices son, entre otros, tasa de graduación o titulación, tasa de reprobación y eficiencia terminal.

- ▶ **Evaluar.** Emisión de un juicio de valor, resultante de la contrastación de una realidad con su parámetro o criterio de calidad correspondiente.
- ▶ **Filosofía institucional.** Describe la postura y el compromiso que tiene la institución con relación a la educación superior, forma parte de la declaración de los principios y es el marco de referencia de la misión. Se basa en la integridad ética, además de su compromiso con la sociedad.
- ▶ **FIMPES- Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior.** Agrupación de instituciones mexicanas particulares, que tiene como propósito mejorar la comunicación y colaboración de éstas entre sí y con las demás instituciones educativas del país, respetando las finalidades particulares de cada una, para que sus miembros puedan cumplir mejor la responsabilidad de servir a la nación. La FIMPES agrupa a las principales universidades particulares en México.
- ▶ **Gestión de la Calidad.** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- ▶ **Grupos de interés y rendición de cuentas.** Los grupos de interés son colectivos o personas que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial y, por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas. La rendición de cuentas se asocia a un conjunto de mecanismos que permiten explicar, justificadamente, sus objetivos y resultados a sus grupos de interés y contribuir a la mejora de la organización.
- ▶ **ISO.** Organización Internacional de Normalización es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO.
- ▶ **ISO 9001:2008 COPANT/ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008)** Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos. Norma mexicana que promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.
- ▶ **IWA 2:2007** Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2008 en la Educación. International Workshop Agreement, que se traduce en “Taller de Acuerdo Internacional” o “Acuerdo Internacional derivado de un taller”. Esta norma es un mecanismo creado por la ISO para acelerar la aprobación de documentos guía para sectores específicos. Dentro de las características de la IWA 2, se contempla un documento guía que proporciona líneas de acción para facilitar la aplicación de la norma ISO 9001:2008 en organizaciones educativas. Estos lineamientos no agregan, cambian o modifican los requisitos de la norma ISO 9001.
- ▶ **Índice de deserción.** Resultado obtenido a partir de la relación entre el número total de alumno de primer ingreso (PI) en determinado ciclo escolar y el número total de egresados (TE) de la misma cohorte, considerando el tiempo de duración promedio de cada nivel de enseñanza: 5 ciclos escolares para licenciatura, 1 para especialización, 2 para maestría y tres para doctorado. El resultado se multiplica por 100 para obtener, de este modo, el valor porcentual. Se calcula a través de la siguiente fórmula:  $ID=(TE/PI) \times 100$

- ▶ **Integridad.** El compromiso que se manifiesta con el cumplimiento de los enunciados de la misión institucional y de los demás criterios evaluativos, a fin de brindar a la sociedad servicios de educación superior de calidad, acordes a la misión de cada institución.
- ▶ **Investigación.** Función sustantiva de la educación superior que consiste en el proceso racional, sustentado en métodos rigurosos, orientado a la obtención de nuevos conocimientos o a la comprobación o demostración de los ya existentes.
- ▶ **Investigación aplicada.** La que se utiliza para generar conocimientos aplicables a un fin práctico.
- ▶ **Investigación básica.** Trabajo orientado a generar conocimiento teórico sin que necesariamente se proponga un objetivo práctico.
- ▶ **Investigación científica.** Proceso de construcción del conocimiento científico acerca de la realidad natural y social que realiza el investigador como sujeto cognoscente mediante una actividad sistemática y creadora que genera nuevos conocimientos teóricos o prácticos en los diversos campos del saber.
- ▶ **Investigación educativa.** Proceso de construcción del conocimiento científico multidisciplinaria acerca de la realidad educativa como objeto complejo del sistema de Ciencias de la Educación, con la finalidad de comprenderla y transformarla en un contexto histórico concreto.
- ▶ **Investigación institucional.** Labor realizada en las universidades para realizar los análisis y las evaluaciones que son indispensables para la toma de decisiones y para identificar aquellos factores que intervienen en el funcionamiento y resultados educativos de la institución y que permitirán mejorar el desempeño de la institución en áreas tales como nuevas carreras o programas, admisiones, ayuda financiera, programas de estudios, la gestión de inscripción, la dotación de personal, la vida estudiantil, las finanzas, las instalaciones y ex-alumnos.
- ▶ **Ley General de Educación – Programa Sectorial.** Programa que detalla los objetivos, estrategias y líneas de acción en materia de Educación básica, media superior, superior, formación para el trabajo, deporte y cultura, con una perspectiva de inclusión y equidad.
- ▶ **Ley de Ciencia y Tecnología – Programa Especial.** Programa legislativo mexicano que propone un compromiso impostergable de lograr mejores niveles de bienestar para todos sus ciudadanos. Para ello debe ser capaz de elevar su productividad y competitividad. Existe la convicción de que la inversión en ciencia y tecnología es una herramienta fundamental para acceder a una economía de bienestar, basada en el conocimiento. En esta economía del conocimiento, las actividades productivas se basan en la creación de bienes y servicios de alto valor agregado.
- ▶ **Lineamiento.** Directriz que establece los límites dentro de los cuales han de realizarse ciertas actividades, así como las características generales que éstos deberán tener.
- ▶ **Manual de Gestión de la Calidad.** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad para controlar una organización con respecto a la calidad.

- ▶ **Manual de Organización.** Instrumento de información que expone con detalle la estructura orgánica de una Unidad Responsable, señalando los puestos y las relaciones que existen. También se hace referencia a los niveles jerárquicos, a los grados de autoridad y a las funciones de los órganos.
- ▶ **Manual de Procedimientos.** Medio o instrumento de información que consigna, en forma metódica, las actividades y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones encomendadas a Unidad Responsable. Describe, además, los diferentes puestos o instancias administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación.
- ▶ **Marco jurídico.** Conjunto de leyes, decretos, reglamentos, acuerdos, manuales y circulares que fundamentan jurídicamente y administrativamente la existencia de la organización, sus atribuciones, su competencia y operación administrativa.
- ▶ **Mejora Continua.** Grado constante de desarrollo y avance para enfrentar los cambios y poder mejorar los servicios y/o productos que se elaboran para satisfacer a los usuarios.
- ▶ **Misión.** Enunciado de la razón de ser y los objetivos esenciales de una institución educativa, en congruencia con los principios o valores institucionales; proporcionará guías para el liderazgo académico y administrativo, para la realización de investigaciones, otorgamiento de becas, y la actividad creativa en las instituciones de educación superior.
- ▶ **Nivel Jerárquico.** Es la división de la estructura administrativa que comprende todos los órganos que tienen autoridad y responsabilidad similares, independientemente de la clase de función que tengan encomendada.
- ▶ **Norma.** Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado, con la característica de ser rígido en su aplicación. Regla de conducta o precepto que regula la interacción de los individuos en una organización, así como la actividad de una Unidad Responsable o de toda una institución. Generalmente la norma conlleva una estructura de sanciones para quienes no la observen.
- ▶ **Norma NMX-CC-9001IMNC-2015.** Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario y del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. Esta Norma Mexicana describe los conceptos y los principios fundamentales de la gestión de la calidad que son universalmente aplicables a las organizaciones que buscan el éxito sostenido por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad.
- ▶ **Norma ISO 9004:2009 (NMX-CC-9004-IMNC-2009)** Gestión para el éxito sostenido de una organización –Enfoque de gestión de la calidad-. Norma mexicana que proporciona orientación a las organizaciones para ayudar a lograr el éxito sostenido mediante un enfoque de gestión de la calidad. Es aplicable a cualquier organización, independientemente de su tamaño, tipo o actividad. No está prevista para su uso con fines de certificación, reglamentarios o contractuales.
- ▶ **Oferta educativa.** Capacidad institucional o del sistema educativo, para atender alumnos de acuerdo con su personal académico y administrativo, planta física y recursos materiales.
- ▶ **Órganos de gobierno.** Cuerpos colegiados con facultad de decisión, de acuerdo con las funciones establecidas por las normas y reglamentos de una institución educativa.

- ▶ **Organigrama.** Representación gráfica de la estructura orgánica que debe reflejar en forma esquemática, la posición de las Unidades Administrativas que la componen los tramos de control, nivel jerárquico, canales de comunicación y líneas de mando.
- ▶ **Parte interesada.** Persona o grupo que tienen interés en el desempeño o el éxito de una organización; Nota. Las partes interesadas son: alumnos(as), comunidad politécnica, sociedad, SEP, Gobierno Federal.
- ▶ **Plan de Calidad.** Documento por medio del cual se establece la interrelación existente entre el Sistema de Gestión de la Calidad y el macroproceso a declarar dentro del alcance del sistema. El Plan de Calidad deberá de estar compuesto por el diagrama de flujo del macroproceso y su referencia con el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ▶ **Plan de investigación.** Conjunto interrelacionado de políticas, lineamientos, proposiciones y estrategias educativas que norman y conducen explícitamente el proceso de avance de una organización que implica su capacidad de proyectarse en el largo plazo.
- ▶ **Perfil de ingreso.** Características que debe tener un alumno al momento de ingresar a un programa o a una institución educativa.
- ▶ **Perfil de egreso.** Modelo elaborado por una institución educativa en el que se establecen y describen las principales características académicas y profesionales, así como el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores que deben tener los estudiantes que concluyen sus estudios, como resultado de haber transitado por un determinado sistema de enseñanza y aprendizaje, y que les permitirá satisfacer determinadas necesidades sociales.
- ▶ **Planeación.** Se concibe como un proceso con el que una institución busca cumplir con la misión institucional, a través de la búsqueda de información veraz y oportuna que permita la elaboración de estrategias, metas y programas, orientados a precisar el rumbo de la institución. Integra, la forma como se pretende llegar al escenario deseado y alcanzar sus objetivos, así como la evaluación de los logros.
- ▶ **Plan de trabajo.** Establece las actividades, puestos de trabajo y las tareas que deben realizarse para alcanzar las metas y objetivos de acuerdo a los fondos disponibles, recursos materiales y humanos, y el tiempo, establecidos en la planeación institucional.
- ▶ **Políticas.** Conjunto de criterios generales que establecen el marco de referencia para el desempeño de las actividades o servicios relacionados con un área de la institución.
- ▶ **Plan de estudio.** Documento que describe la estructura y organización del conjunto de contenidos, identificados como necesarios y suficientes, para lograr determinados objetivos curriculares agrupados en asignaturas, seminarios, módulos, prácticas, actividades de enseñanza y de aprendizaje de una profesión o programa educativo e incluye la fundamentación filosófico-política de la profesión o del programa, objetivos, contenido, duración, dedicación, recursos materiales e infraestructura, lineamientos de evaluación, método teórico, acreditación y requisitos de graduación.
- ▶ **Prácticas académicas.** Actividades que los alumnos desarrollan para aplicar los conocimientos adquiridos.

- ▶ **Profesor de tiempo completo (PTC).** Personal académico responsabilizado predominantemente de las funciones de docencia, tutoría de estudiantes y de la generación o aplicación innovadora del conocimiento, con nombramiento que implique una dedicación mínima de 35 horas/semana en la institución.
- ▶ **Programa Nacional de Posgrado de Calidad de CONACYT.** El Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) forma parte de la política pública de fomento a la calidad del posgrado nacional que el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología y la Subsecretaría de Educación Superior de la Secretaría de Educación Pública han impulsado de manera ininterrumpidamente desde 1991.
- ▶ **Procedimiento Operativo.** Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad, en función de la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predefinido de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, la determinación de tiempos de realización, el uso de recursos materiales y tecnológicos y la aplicación de métodos de trabajo.
- ▶ **Puesto.** Unidad de trabajo específica e impersonal que se caracteriza por un conjunto de operaciones que, a realizar, aptitudes que poseer y responsabilidades que asumir. Cada puesto puede contener una o más plazas e implica determinados requisitos de aptitud, habilidad, preparación y experiencia.
- ▶ **Sistema de Gestión de la Calidad.** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- ▶ **Sistema de evaluación.** Proceso continuo de obtención de información relevante sobre aspectos del ser y quehacer de una institución educativa, previamente identificados y definidos sus niveles de logro esperados, para emitir juicios y tomar decisiones que propicien el mejoramiento de la capacidad y efectividad institucional.
- ▶ **Sistema Nacional de Investigadores SNI.** El Sistema Nacional de Investigadores fue creado Por Acuerdo Presidencial publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de julio de 1984, para reconocer la labor de las personas dedicadas a producir conocimiento científico y tecnología. El reconocimiento se otorga a través de la evaluación por pares y consiste en otorgar el nombramiento de investigador nacional. Esta distinción simboliza la calidad y prestigio de las contribuciones científicas En paralelo al nombramiento se otorgan estímulos económicos cuyo monto varía con el nivel asignado.
- ▶ **Usuario.** Organización o individuo que recibe un producto. Un usuario puede ser: un consumidor, que, en educación o capacitación, es usualmente el educando. Un usuario final, en educación o capacitación, es generalmente la persona u organización que se beneficia del aprendizaje alcanzado por el educando.