




GLOSARIO DE TÉRMINOS

- ✓ **Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- ✓ **Acción Preventiva:** Acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, de un defecto u otra situación no deseable potencial, para evitar que ocurra.
- ✓ **Alcance:** Es acordar con qué actividad se inicia el proceso y con cuál termina.
- ✓ **Almacenamiento:** acción de recopilar y organizar los registros según un criterio definido, desde los sitios donde se originan.
- ✓ **Ambiente de trabajo:** Son las condiciones de infraestructura, equipos, mobiliario, determinadas por la organización para realizar la prestación del servicio educativo.
- ✓ **Auditado:** Organización o persona sometida a auditoria.
- ✓ **Auditor:** Persona calificada para efectuar auditoria a uno o varios sistemas de gestión.
- ✓ **Auditoria:** Examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relacionados con los sistemas de gestión cumplen disposiciones preestablecidas, y si estas disposiciones se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos.
- ✓ **Calidad:** Grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.
- ✓ **Caracterización:** Es la identificación de todos los elementos que intervienen en un proceso y que se deben controlar, por lo tanto es la base misma para gerenciarlo.
- ✓ **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

	FUNDACIÓN CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES Aquí comienzan a ser realidad tus sueños	Código:DC-MEC-01 Versión:01 Fecha:30-09-2011 Página 2 de 8
	DOCUMENTO INSTITUCIONAL	

- ✓ **Conformidad:** El cumplimiento de requisitos especificados.
- ✓ **Control de la calidad:** las técnicas y las actividades operacionales que se usan para cumplir los requisitos de calidad.
- ✓ **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad.
- ✓ **Currículo:** Es el conjunto de criterios, planes, programas, metodologías y procesos que contribuyen a la formación integral y a la construcción de la identidad cultural nacional, regional y local, incluyendo también los recursos humanos, académicos y físicos para poner en práctica las políticas y llevar a cabo el PEI.
- ✓ **Disposición:** acción por tomar cuando se ha cumplido el tiempo de retención del registro como "documento activo".
- ✓ **Docente:** Persona que planifica, desarrolla y evalúa el servicio educativo.
- ✓ **Documento externo:** material escrito que presenta información exterior, considerada pertinente para comparar, confrontar u orientar las disposiciones internas.
- ✓ **Documento:** Diploma, carta, memorandos, guías, instructivos o otro escrito que ilustra acerca de algún hecho. Cualquier otra cosa que sirve para ilustrar o comprobar algo. Ejemplo: Es información y su medio de soporte.
- ✓ **Editar:** Publicar por medio de la imprenta o por cualquier otro procedimiento mecánico, un documento.
- ✓ **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- ✓ **Eficacia:** Grado en que se realiza las actividades planificadas y se alcanza los resultados planificados. Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, en función de la cantidad, oportunidad, costo, calidad u otro resultado requerido.
- ✓ **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.



FUNDACIÓN CENTRO COLOMBIANO DE
ESTUDIOS PROFESIONALES
Aquí comienzan a ser realidad tus sueños

Código:DC-MEC-01

Versión:01

Fecha:30-09-2011

Página 3 de 8

DOCUMENTO INSTITUCIONAL

- ✓ **Enfoque:** Concepción pedagógica desde la cual, no solamente se promueve el aprendizaje en el estudiante desde el desarrollo cognitivo sino también los demás procesos de desarrollo del ser humano como son: socio afectivo, sicomotriz, comunicativo, etc. Además de sus actitudes y aptitudes frente a las asignatura. Todo ello con el objetivo de describir sus fortalezas debilidades y dar una serie de recomendaciones que permitan avanzar en su proceso de aprendizaje.
- ✓ **Entradas o Insumos:** Son las materias primas y materiales directos tangibles o intangibles que el proceso necesita para obtener sus productos/servicios.
- ✓ **Establecimiento educativo:** Es un conjunto de personas y bienes promovido por las autoridades públicas o por particulares cuya finalidad es prestar el servicio de educación. El establecimiento educativo puede ser de educación formal o no formal. En el primer caso, el servicio ofrecido sigue una secuencia regular, con sujeción, pautas curriculares progresivas y conduce a grados y títulos.
- ✓ **Evaluación:** Valoración del rendimiento de una persona
- ✓ **Evidencia Objetiva:** Información cuya veracidad se puede demostrar, con base en hechos obtenidos a través de la observación, la medición, el ensayo u otros medios (registros).
- ✓ **Formación:** Enseñanzas que proporcionan una capacitación laboral para desempeñar tareas de una ocupación o puesto de trabajo.
- ✓ **Formato:** Documento o estructura para la presentación o recolección de información.
- ✓ **Hallazgo:** Resultado recolectado durante la evaluación de auditoria o cualquier tipo de situación que no se le ha definido curso de acción.
- ✓ **Horizonte institucional:** Principios y fundamentos de la organización educativa, definidos en el marco de su Proyecto Educativo Institucional (PEI) que especifican claramente su razón de ser y su proyección futura


Profesionales



- ✓ **Identificación:** acción que permite reconocer los registros de calidad y relacionarlos con un producto o proceso del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ **Indicadores:** Son medidores que deben establecerse en determinadas etapas del proceso. También se les conoce como puntos de control.
- ✓ **Instructivo:** Documento cuya interpretación explica la ejecución de una operación.
- ✓ **Mantenimiento correctivo:** Es el tipo de mantenimiento que se da una vez que se presentan fallos, rupturas o mal funcionamiento en las máquinas o equipos y consiste en la reparación o cambio de las piezas o equipos defectuosos.
- ✓ **Mantenimiento preventivo:** Es el tipo de mantenimiento que permite prever las correcciones, ajustes e inspecciones que necesitan los equipos
- ✓ **Manual de Calidad:** Documento que enuncia la política y que describe los sistemas de gestión de una organización.
- ✓ **Marco legal vigente:** Leyes, decretos, resoluciones, ordenanzas y directivas que regulan o inciden directa o indirectamente, la prestación del servicio educativo.
- ✓ **Método Inductivo:** método utilizado por las ciencias experimentales y que se centra más en desarrollar las habilidades y estrategias de pensamiento científico, en el marco de situaciones próximas a los intereses de los estudiantes, que en la transmisión conceptual, incorporando estrategias didácticas por descubrimiento, adaptadas al desarrollo operativo y afectivo de los estudiantes.
- ✓ **Método:** Herramienta mediante la cual se define pasos para el aprendizaje de los estudiantes dentro de un contexto social.
- ✓ **No conformidad Mayor:** Las que impiden demostrar conformidad con disposiciones preestablecidas o impiden que el producto o los sistemas cumplan con requerimientos especificados o afectan la efectividad de los sistemas de gestión.



- ✓ **No Conformidad Menor:** Desviación del manual o de procedimientos documentados con poca influencia en la efectividad de los sistemas o con poca influencia sobre actividades que inciden en la conformidad del producto.
- ✓ **No Conformidad:** El no cumplimiento de un requisito especificado
- ✓ **Objetivo:** Es el resultado que el proceso aspira lograr con base en el entendimiento de su misión. El objetivo determina la orientación que se le debe dar a las tareas, actividades y procesos para cumplir con los propósitos de la organización y la satisfacción del cliente.
- ✓ **Observación de auditoría Interna:** Declaración hecha durante la auditoría y sustentada con evidencia objetiva.
- ✓ **Obsoleto:** Archivo, carpeta, documento que no se debe utilizar por estar desactualizado.
- ✓ **Parte interesada:** Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una Organización educativa.
- ✓ **Plan de Calidad:** Un documento que enuncia las prácticas, los recursos y la secuencia de las actividades relacionadas con los sistemas de gestión, que son específicas a un producto, un proyecto o un contrato en particular.
- ✓ **Procedimiento:** Una manera especificada de efectuar una actividad - Documento que contiene el método, los pasos, o la operación o serie de operaciones con que se pretende obtener un resultado.
- ✓ **Proceso:** Actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados. Se plantean en términos de P-H-V-A.
- ✓ **Productos/salidas/resultados:** son los resultados que se obtienen de procesar las entradas. Al igual que las entradas estas pueden adoptar la forma de productos, servicios e información. Se convierten en entrada de otro, que la procesará para convertirla en otra salida, repitiéndose el ciclo.

	FUNDACIÓN CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES Aquí comienzan a ser realidad tus sueños	Código:DC-MEC-01 Versión:01 Fecha:30-09-2011 Página 6 de 8
	DOCUMENTO INSTITUCIONAL	

- ✓ **Propiedad del cliente:** Son carpetas que contienen documentos e información personal del acudiente y el estudiante.
- ✓ **Protección:** condiciones que permiten asegurar el buen estado de los registros de calidad.
- ✓ **Proveedores:** Son las entidades/procesos internos y externos que entregan los insumos.
- ✓ **Queja:** Manifestación de disgusto o descontento. La queja se expone sin pedir nada a cambio.
- ✓ **Reclamo:** Reclamar o pedir que sea revocado un acuerdo o fallo, pedir o exigir con derecho. El reclamo solicita resarcir daños en dinero o puede llevar a un reproceso. El reclamo acarrea costos por devoluciones, reprocesos, recoger producto o servicio no conforme etc.
- ✓ **Recuperación:** conjunto de medidas establecidas para recuperar los registros de calidad y para permitir su consulta solamente a los procesos autorizados
- ✓ **Registro de acceso restringido:** registro disponible para consulta sólo por la función autorizada.
- ✓ **Registro de libre acceso:** registro disponible para consulta de todos los empleados de la Institución.
- ✓ **Registro:** Documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los recursos alcanzados.
- ✓ **Reparación:** La acción emprendida respecto a un producto no conforme, para que cumpla los requisitos de uso previstos aunque no cumpla los requisitos especificados originalmente.
- ✓ **Reproceso:** La acción emprendida respecto al servicio no conforme, para que cumpla con los requisitos especificados.
- ✓ **Responsable:** Es la persona que le ha sido asignada la responsabilidad y autoridad de liderar el proceso. Recordemos que esta persona puede ser el jefe de alguna de las áreas o departamentos que intervienen en el proceso.



- ✓ **Revisar:** Volver a ver algo. Comparar con relación a un estándar. Examinar una cosa para comprobar si esta bien o completa.
- ✓ **Revisión por la dirección:** Una evaluación formal por parte de la alta dirección acerca de la situación actual y de la adecuación de los sistemas de gestión en relación con la política y sus objetivos.
- ✓ **Seguimiento:** Actividad tal como medir, examinar, ensayar o comparar con un patrón una o más características de una entidad, y confrontar los resultados con requisitos especificados para así poder establecer si se logra la conformidad para cada característica.
- ✓ **Semestre:** Lapso de tiempo que se desarrollan actividades académicas previamente planeadas; tiene una duración de 4 meses.
- ✓ **Servicios críticos:** Son todos aquellos servicios que influyen directamente en el servicio o el sistema de gestión de calidad.
- ✓ **Sistema de gestión:** La estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y los recursos para implementar la administración de los sistemas de gestión.
- ✓ **Tiempo de Retención:** tiempo durante el cual se almacenan los registros de calidad
- ✓ **Toma de conciencia:** Tener conocimiento o percatarse de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos de calidad.
- ✓ **Tratamiento de una no conformidad:** La acción emprendida respecto al servicio no conforme, con el propósito de resolver la no conformidad. Nota: esta acción puede asumir la forma, de una acción correctiva, de una acción preventiva, corrección, un plan de acción y modificación de un documento o de un requisito.
- ✓ **Tratamiento:** Acciones tomadas para corregir los efectos de una no conformidad. El tratamiento es solo la corrección como tal, sin identificar ni eliminar la causa.



FUNDACIÓN CENTRO COLOMBIANO DE
ESTUDIOS PROFESIONALES
Aquí comienzan a ser realidad tus sueños

Código:DC-MEC-01

Versión:01

Fecha:30-09-2011

Página 8 de 8

DOCUMENTO INSTITUCIONAL

- ✓ **Trazabilidad:** Actitud para rastrear la historia, o la localización del servicio, por medio de identificaciones registradas o Posibilidad de rastrear aplicación, historia y/o localización por medio de identificaciones registradas.



FCECEP
Fundación
Centro Colombiano de Estudios
Profesionales