

A circular inset image showing a close-up of a wooden bookshelf filled with numerous books of various colors and sizes, creating a textured, colorful background for the title.

# **GLOSARIO DE TÉRMINOS DE CALIDAD**

En la cápsula anterior hablamos, entre otras cuestiones, de Unikude y Audit, que son conceptos relacionados con el mundo de la calidad.

Tanto en la Universidad como en otros muchos ámbitos, cada vez resulta más frecuente oír hablar de calidad, y se usan términos como "mejora continua", "5S", "EFQM"...

Pero... ¿cuál es su significado exacto?

Lo explicamos a continuación.



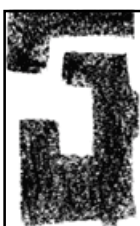


# **A) TÉRMINOS GENERALES DE CALIDAD**



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

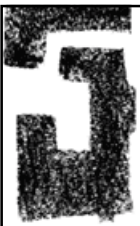
**CALIDAD:**

Término utilizado para describir las características de un producto y/o un servicio. Estas características deben ser medibles en términos cualitativos y cuantitativos.

**EVALUACIÓN:**

Proceso utilizado para verificar y medir el impacto de otros procesos en base al cumplimiento de objetivos pre-establecidos y las características de productos y servicios. La evaluación no se realiza sólo sobre el resultado final obtenido, sino también sobre el proceso utilizado.





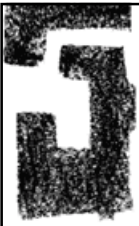
**MISIÓN:**

Propósito de la organización o equipo de mejora.

**VISIÓN:**

Proyección hacia el futuro de una situación deseable.





### **MEJORA CONTINUA:**

Actitud y disciplina que resulta del concepto de que todo se puede mejorar y este trabajo nunca termina.

### **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:**

Proceso que permite a una organización definir su misión, describir su entorno, identificar sus principales claves estratégicas y elaborar planes de actuación.



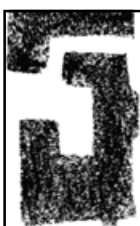
**BENCHMARKING:**

Metodología utilizada por equipos de mejora para identificar y analizar prácticas ejemplares de otras organizaciones y adaptarlas a las condiciones de su propio entorno.

**REINGENIERÍA DE PROCESOS:**

Rediseño de forma radical (en contraste con mejoras incrementales) de procesos para aumentar la calidad y velocidad del servicio, a la vez que se reducen los costes. Normalmente estos cambios son consecuencia de la creación de nuevas técnicas informáticas.



**DAFO:**

Acrónimo de **D**ebilidades-**A**menazas-**F**ortalezas-**O**portunidades.

Áreas de identificación y análisis en las etapas de planificación estratégica las cuales describen el entorno que influye a la organización y su propia capacidad.

**Fortalezas:** elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto planteado por la empresa de otros de igual clase.

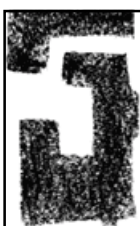
**Debilidades:** elementos de la empresa que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización.

**Amenazas:** toda fuerza del entorno que puede impedir la implantación de una estrategia, o bien reducir su efectividad, o incrementar los riesgos de la misma, o los recursos que se requieren para su implantación, o bien reducir los ingresos esperados o su rentabilidad.

**Oportunidades:** todo aquello que pueda suponer una ventaja competitiva para la empresa, o bien representar una posibilidad para mejorar la rentabilidad de la misma o aumentar la cifra de sus negocios.





**PDCA:**

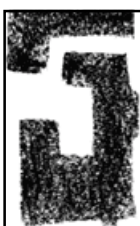
Acrónimo en inglés de **P**lan - **D**o - **C**heck - **A**ct (**P**lanear - **E**jecutar - **V**alorar - **A**ctualizar). La rueda constante de actividades que lleva hacia la mejora continua.

**GCT / GTC / GC / TQM:**

Acrónimos de **G**estión de la **C**alidad **T**otal, **G**estión **T**otal de la **C**alidad, **G**estión de la **C**alidad, **T**otal **Q**uality **M**anagement.

Nombres comúnmente utilizados para identificar la filosofía y metodología que tiene como meta principal la mejora de los procesos, productos y servicios de una organización.



**REDER:**

Acrónimo de **R**esultados, **E**nfoque, **D**espliegue, **E**valuación y **R**evisión.

Podemos decir que es una variante del PDCA.

La diferencia más importante es que el modelo REDER sugiere que, antes de planificar lo que vamos a hacer (adoptar un enfoque), es necesario determinar los resultados que se quieren mejorar (los objetivos).

Esto refuerza la importancia de la relación causa-efecto entre proceso y resultados.



**ISO 9000:**

Acrónimo de **I**nternacional **S**tandards **O**rganization.

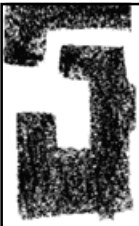
Conjunto de normas que certifican que una organización dispone de un sistema de calidad acorde a una serie de requerimientos y recomendaciones definidas por la misma.

**EFQM:**

Acrónimo de **E**uropean **F**oundation for **Q**uality **M**anagement.

Modelo de autoevaluación que permite analizar las personas, los procesos y los resultados de una organización.



**5S:**

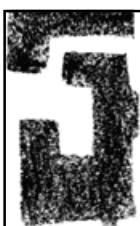
Metodología que nació en Japón a fin de apoyar la gestión industrial de las empresas.

Las 5S son las iniciales de cinco palabras japonesas a las que debe su nombre esta metodología: **S**eiri – **S**eito – **S**eiso – **S**eiketsu – **S**hitsuke.

Estas palabras han sido traducidas/adaptadas de la manera siguiente:

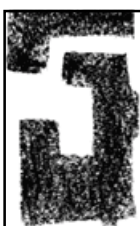
**S**eparar (cosas innecesarias) – **S**ituar (cosas necesarias) – **S**uprimir (suciedad) – **S**eñalizar (anomalías) – **S**eguir mejorando.



**CARTA DE SERVICIOS:**

Documento al alcance de las personas usuarias en el que se refleja la manera de trabajar de una organización y, a la vez, se establecen determinados compromisos de calidad frente a dichas personas



**ARTUS:**

Es una herramienta que sirve para construir sistemas de información ejecutiva y de soporte de decisiones.

Mide y analiza los principales indicadores de desempeño de la organización y los pone en conocimiento de quienes toman las decisiones, a fin de facilitarles esta tarea.

Proyectos de la UPV/EHU desarrollados en Artus:

- Académica
- Formación
- Ikertu
- Indicadores de euskera
- Inka
- Oferta docente
- Personal





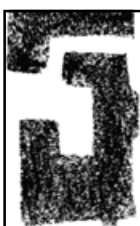
## **B) CALIDAD Y UNIVERSIDAD**

eman ta zabal zazu



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

**EEES:**

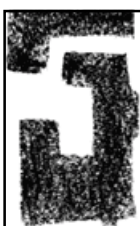
Acrónimo de **E**spacio **E**uropeo de **E**ducación **S**uperior.

Es un ámbito de organización educativo cuyo fin es armonizar los distintos sistemas educativos de la [Unión Europea](#) y proporcionar una forma eficaz de intercambio entre todos los estudiantes, así como agilizar el proceso de cambio emprendido por las universidades europeas.

En el EEES se integran actualmente más de 40 países: los 27 miembros de la UE y otros como [Rusia](#) o [Turquía](#).







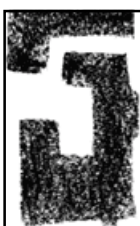
**ACU:**

Acrónimo de **A**gencia de **C**alidad **U**niversitaria.

Estas agencias son organismos existentes a nivel autonómico.

Su denominación oficial varía; en nuestro caso, corresponde a Uniqua.

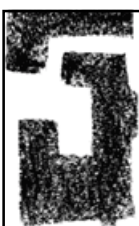


**UNIQVAL:**

Es la Agencia de Evaluación de la Calidad y Acreditación del Sistema Universitario Vasco.

Es un ente público de derecho privado adscrito al Departamento de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco, y tiene como misión garantizar la mejora continua de la calidad del Sistema Universitario Vasco para ser un referente dentro del Espacio Europeo de Educación Superior.



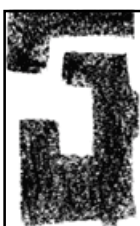
**ANECA:**

Acrónimo de **A**gencia **N**acional de **E**valuación de la **C**alidad y **A**creditación.

Es una fundación estatal que tiene como objetivo contribuir a la mejora de la calidad del sistema de educación superior mediante la evaluación, certificación y acreditación de enseñanzas, profesorado e instituciones.

ANECA lleva a cabo su actividad a través de diferentes programas: Audit, Docentia, Verifica y otros (ver definiciones a continuación).



**PROGRAMA AUDIT:**

Programa de ANECA dirigido a los centros universitarios para orientarles en el establecimiento de sistemas de garantía interna de calidad.

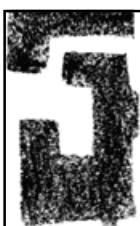
**PROGRAMA DOCENTIA:**

Programa de ANECA que da apoyo a las universidades para que diseñen mecanismos propios para valorar la calidad de la actividad docente de su profesorado.

**PROGRAMA VERIFICA:**

Programa de ANECA que evalúa las propuestas de los planes de estudio diseñados en consonancia con los objetivos establecidos para la construcción del Espacio Europeo de Educación Superior.

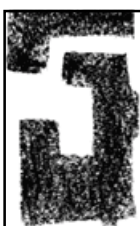


**SGIC:**

Acrónimo de **S**istema de **G**arantía **I**nterna de la **C**alidad.

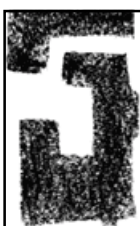
Recoge en su diseño un conjunto de procedimientos que contemplan las políticas, acciones e instrumentos para garantizar la mejora continua de la calidad de los procesos desarrollados por las titulaciones.



**UNIKUDE:**

Es una herramienta de apoyo a la gestión de los centros universitarios basada en la experiencia de gestión por procesos. Es un gran gestor documental accesible a todo el personal de dichos centros, y la herramienta de gestión de la calidad en la UPV/EHU.

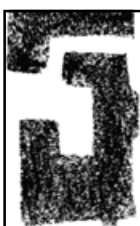


**IKD:**

Es un modelo que implica un proceso permanente a través del cual la UPV/EHU se compromete con su entorno social y comunitario, con vocación pública y criterios de sostenibilidad económica y social, promoviendo valores de equidad e inclusión.

Estos fines se logran a través de prácticas externas, colaboración con iniciativas sociales, redes sociales, relación con empresas y programas de movilidad del alumnado.



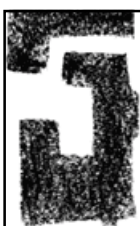
**EHUNDU:**

Programa para el desarrollo curricular por el que cada facultad o escuela universitaria, desde su propia idiosincrasia:

- Impulsa su desarrollo curricular (DC) en la dirección IKD.
- Reorienta su curriculum de forma dinámica a lo largo del tiempo.
- Fomenta la cooperación dinámica de sus agentes activos para el DC.
- Establece estructuras de coordinación para garantizar la calidad IKD.
- Rinde cuentas ante las agencias de evaluación externas.



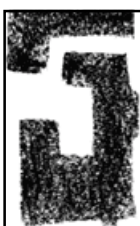


**ERAGIN:**

Es el Programa de Formación del Profesorado en Metodologías Activas de Enseñanza.

Dichas metodologías se basan en un problema o caso real, y en ese contexto se integran los conocimientos, de modo que el profesorado hará énfasis en formular preguntas, y el alumnado participará activamente para encontrar respuestas.



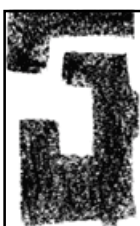


### **CÁTEDRA DE CALIDAD DE LA UPV/EHU:**

Entidad que contribuye al conocimiento, implantación y mejora de la gestión de calidad en todos los ámbitos de la organización de la UPV/EHU, ayudando a alcanzar las más altas cotas de excelencia mediante el desarrollo de programas de formación, investigación, difusión, colaboración...



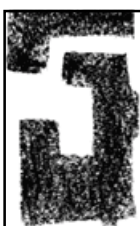
## **C) LEGISLACIÓN**



- EEES: [Declaración de Bolonia](#)
- Normativa estatal sobre calidad: [Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado](#)
- ANECA: [Acuerdo de Consejo de Ministros, de 19 de julio de 2002 por el que se crea la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. Estatutos de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación](#)
- UNIQUAL (o Agencia de Evaluación de la Calidad y Acreditación del Sistema Universitario Vasco): [Ley 3/2004, de 25 de febrero, del Sistema Universitario Vasco](#) y [Decreto 138/2006, de 27 de junio](#) (Estatutos)
- Cátedra de Calidad de la UPV/EHU: [normativa](#)



## **D) WEBGRAFÍA**



- Cátedra de Calidad de la UPV/EHU:  
<http://www.kalitate-katedra.ehu.es/p211-home/es/>
- Fundación Euskalit:  
<http://www.euskalit.net/>
- Fundación EFQM:  
<http://www.efqm.org/en/> (Web en inglés)
- Organización ISO:  
<http://www.iso.org/iso/home.html> (Web en inglés/francés)
- ANECA:  
<http://www.aneca.es/>
- UNIQUAL:  
<http://www.uniqua.org/es>



