

Glosario de términos y definiciones utilizados en el SIGA

Sistema Integral de Gestión Académica

Elaboró: Equipo de colaboradores del SIGA

Fecha de realización o actualización: 1 de Octubre del 2015

Identificación en SIGA: SGIT-03, Rev.3, 1 de Octubre del 2015

**Acción Correctiva:**

Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto o cualquier situación indeseable existente, para evitar su repetición.

Acción Preventiva:

Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Administrar la función:

Son aquellas tareas que se realizan en un puesto de forma implícita y que no están vinculadas a una función específica, pero que contribuyen a la eficacia de la organización, por ejemplo asistir a reuniones de trabajo, participar en comités, contribuir en la organización de eventos, propiciar un ambiente de trabajo adecuado para los colaboradores, promover la disciplina y cumplimiento de lineamientos.

Alta Dirección:

Persona o grupo de personas que dirigen y controlan la institución. Rector de la UDG Virtual.

Alumno:

Todo aquel usuario externo inscrito a un programa de la UDG Virtual.

Ambiente de Trabajo:

Es la integración de un adecuado clima organizacional y condiciones de trabajo decentes, dignas, saludables y seguras para los colaboradores; de igual manera es mantener una actitud de alerta ante riesgos psicosociales emergentes. El ambiente en el trabajo busca condiciones adecuadas para alcanzar los objetivos de UDG Virtual a través de la comunicación, respeto, y disponibilidad de infraestructura física y tecnológica apropiada para el desempeño de las funciones de los colaboradores.

Aspirante:

Todo aquel usuario externo registrado en la UDG Virtual.

Auditoria:

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de la manera objetiva con el fin de determinar el funcionamiento de la organización en su conjunto o de alguna de las unidades que la integran.

Calidad:

La totalidad de las características de un producto o servicio que le confieren aptitud para satisfacer necesidades establecidas e implícitas.

Ciclo Escolar:

Temporalidad que organiza los procesos educativos escolarizados y semiescolarizados; su ordenamiento obedece a criterios de funcionalidad y eficiencia administrativa. También se



identifica como bloque de trabajo que permite estructurar los contenidos y cargas horarias de un determinado plan de estudios, a la vez que establece los tiempos que el personal académico debe destinar a la función docente.

Colaborador:

Cualquier persona que mantenga una relación laboral o profesional con UDG Virtual y que incida en la ejecución de un proceso.

Competencia:

Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Competencia básica:

Son competencias distintivas, esenciales que resultan imprescindibles para garantizar un desempeño esperado. En el caso de UDG Virtual un ejemplo de competencia básica es la integridad.

Competencias genéricas:

Son competencias transversales; no se restringen a un puesto específico, en el caso de UDG Virtual un ejemplo de competencia genérica es la adaptabilidad al cambio.

Competencias específicas:

Son los conocimientos instrumentales, habilidades, formas de aplicación y estilos propios de un puesto. En el caso de UDG Virtual un ejemplo de competencia específica es conocimientos de Informática.

Documento:

Formato que se controla en el SIGA para ser utilizado en una tarea o actividad identificada en un proceso.

Dueño de proceso:

Colaborador que se hace cargo de la ejecución de un proceso, controla y mantiene vigentes los documentos para su operación; almacena y mantiene seguros los registros, incluyendo la medición del proceso.

Eficacia:

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia:

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Egresado:

Todo aquel alumno de la UDG Virtual con estatus de EG (egresado).

Indicador:

Unidad de medida que permite el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de una organización, mediante su comparación con los correspondientes referentes internos y externos.

**Líder de proceso:**

Su principal función es ofrecer pautas y dirección a los responsables y dueños de proceso para la atención de no conformidades, proyectos de mejora, satisfacción del cliente y en los casos que aplique la autorización para la modificación de documentos en el SIGA.

Manual de Calidad:

Documento electrónico tipo instructivo que especifica el Sistema Integral de Gestión Académica.

No Conformidad:

Es el no cumplimiento de un requisito especificado en la norma ISO 9001:2008 o especificado en los procesos documentado en el SIGA.

Proceso:

Conjunto de recursos y actividades relacionadas entre sí que transforman elementos entrantes (input) en elementos salientes (output) y que se pueden medir.

Procesos Sustantivos:

Son aquellos que atan a diferentes áreas de UDG Virtual y tienen impacto en el usuario externo creando valor para este. Identificados en el SIGA como transferencia del conocimiento, diseño educativo, gestión del aprendizaje, desarrollo tecnológico y gestión escolar.

Procesos Transversales:

Proporcionan apoyo a los procesos sustantivos que realizan los productos y servicios que se brindan al usuario externo. Se identifican como la SIGA como comercialización, servicio a usuarios y gestión de la información.

Producto no Conforme:

Es aquel que no cumple con los requisitos para ser proporcionado al cliente. Se identifica y se controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

Registro:

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades desempeñadas.

Responsable de proceso:

Colaborador que apoya al dueño del proceso en la toma de decisiones sobre la operatividad del proceso o en situaciones no previstas. Dentro de sus funciones está la validación, autorización y comunicación de los documentos controlados en el SIGA.

Rol:

Se interpreta como el papel que juega un colaborador de acuerdo a cierta función, evento o situación específica.

Sistema de Gestión de Calidad (SGC):

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. Para UDG Virtual es homónimo el Sistema Integral de Gestión Académica (SIGA).



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Sistema de Universidad Virtual

Usuario:

Cliente interno y externo (aspirante, alumno, egresado) del sistema integral de gestión académica de UDG Virtual.

 UDG VIRTUAL