



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL SECTOR EDUCATIVO

El glosario es una herramienta que recopila los diferentes términos utilizados por el sector educativo y los explica de manera que sean entendibles y de fácil apropiación para los diferentes usuarios de la información.

A través de su utilización, los estudiantes, docentes, directivos, investigadores, periodistas, padres de familia y la comunidad en general podrán entender, complementar y solucionar inquietudes sobre el desarrollo y evolución de la educación en nuestro país.

La información que se relaciona a continuación es una recopilación de los datos tomados de las páginas web del Ministerio de Educación Nacional:

<http://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-propertyvalue-55247.html>

Y la Secretaría de Educación Distrital:

<http://www.educacionbogota.edu.co/es/glosario>

ACCIÓN CORRECTIVA –CALIDAD-

Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

ACCIÓN PREVENTIVA –CALIDAD-

Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.

AUDITORÍA INTERNA –CALIDAD-

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

CAPACITACIÓN:

Conjunto de acciones y procesos educativos, graduados, que se ofrecen permanentemente a los docentes en servicio oficial para elevar su nivel académico. (Art. 56 Decreto 2277 /79).

CLIENTE –CALIDAD-

Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

COMPETENCIA:

Conjunto de conocimientos, actitudes, disposiciones y habilidades (cognitivas, socio-afectivas y comunicativas), relacionadas entre sí para facilitar el desempeño flexible y con sentido de una actividad en contextos relativamente nuevos y retadores. Por lo tanto, la competencia implica conocer, ser y saber hacer.

COMPETENCIAS CIUDADANAS:

Son el conjunto de conocimientos, habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que articuladas entre sí, hacen posible que el ciudadano actúe de manera constructiva en la sociedad democrática.

COMPETENCIAS LABORALES:

Son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, tanto en un empleo como en una unidad para la generación de empleo por cuenta propia, se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio. Las competencias laborales pueden ser generales o específicas.

COMPETENCIAS LABORALES ESPECÍFICAS:

Son las que están orientadas a habilitar a un individuo para desarrollar funciones productivas propias de una ocupación o funciones comunes a un conjunto de ocupaciones. En el sector educativo, estas competencias han sido ofrecidas tradicionalmente por las instituciones de educación media técnica.

COMPETENCIAS LABORALES GENERALES:

Son las requeridas para desempeñarse en cualquier entorno social y productivo, sin importar el sector económico, el nivel del cargo o el tipo de actividad, pues tienen el



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

carácter de ser transferibles y genéricas. Además, pueden ser desarrolladas desde la educación básica primaria y secundaria, y por su carácter, pueden coadyuvar en el proceso de formación de la educación superior y, una vez terminado este ciclo, a una vida profesional exitosa.

COMUNIDAD EDUCATIVA:

Es aquella conformada por estudiantes, educadores, padres de familia, egresados, directivos docentes y administradores escolares. Todos ellos, según su competencia, deben participar en el diseño, ejecución y evaluación del Proyecto Educativo Institucional y en la buena marcha del respectivo establecimiento educativo.

CONTROL DE CALIDAD –CALIDAD-

Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

CUALIFICAR:

Poseer la preparación necesaria para realizar un trabajo técnico que exige conocimientos y una práctica específica.

CURRÍCULO:

Currículo es el conjunto de criterios, planes de estudio, 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 proyecto educativo institucional.

DIRECTIVOS DOCENTES:

Quienes desempeñan las actividades de dirección, planeación, coordinación, administración, orientación y programación en las instituciones educativas se denominan directivos docentes, y son responsables del funcionamiento de la organización escolar.

DOCENTES:

Las personas que desarrollan labores académicas, directa y personalmente, con los alumnos de los establecimientos educativos en su proceso enseñanza aprendizaje se denominan docentes. Estos también son responsables de las actividades curriculares no lectivas complementarias de la función docente de aula, entendidas como administración



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

del proceso educativo, preparación de su tarea académica, investigación pedagógicas, evaluación, calificación, planeación, disciplina y formación de los alumnos, reuniones de profesores, dirección de grupo, actividades formativas, culturales y deportivas, atención a los padres de familia y acudientes, servicio de orientación estudiantil y actividades vinculadas con organismos o instituciones del sector que incidan directa o indirectamente en la educación .(Art.5 Decreto 1278 de 2002).

DOCUMENTO –CALIDAD

Información y su medio de soporte. Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

EDUCACIÓN BÁSICA PRIMARIA:

Corresponde al ciclo de los cinco (5) primeros grados de la educación básica. (Ley 115. Art. 21).

EDUCACIÓN BÁSICA SECUNDARÍA:

Corresponde al ciclo de los cuatro (4) grados subsiguientes de la educación básica. (Ley 115. Art. 22).

EDUCACIÓN INICIAL:

Periodo de inicio de la acción educativa en función de los niños y se refiere a los procesos educativos oportunos y pertinentes que se generan a partir de las necesidades, intereses y características de los mismos, a fin de favorecer aprendizajes significativos que aporten al desarrollo de todas sus capacidades físicas, (biológico) psicológicas (afectivo y cognitivo), y sociales (ambiental).

EDUCACIÓN MEDIA:

Constituye la culminación, consolidación y avance en el logro de los niveles anteriores y comprende dos grados, el décimo y el undécimo. Tiene como fin la comprensión de ideas y los valores universales y la preparación para el ingreso del educando a la educación superior y al trabajo. (Ley 115. Art. 27).

EDUCACIÓN MEDIA ACADÉMICA:

La educación media académica permitirá al estudiante, según sus intereses y capacidades, profundizar en un campo específico de las ciencias, las artes o las humanidades y acceder a la educación superior. (Ley 115. Art. 29).

INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO, IDEP
Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. Código postal 111071.
Radicación: (314)4889979. Dirección General: (314)4889973
Línea de atención al ciudadano 195
Bogotá DC - Colombia
idep@idep.edu.co
www.idep.edu.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

EDUCACIÓN MEDIA TÉCNICA:

La educación media técnica prepara a los estudiantes para el desempeño laboral en uno de los sectores de la producción y de los servicios, y para a continuación en la educación superior.

Esta dirigida a la formación calificada en especialidades tales como: agropecuaria, comercio, finanzas, administración, ecología, medio ambiente, industria, informática, minería, salud, recreación, turismo, deporte y las demás que requiera el sector productivo y de servicios. Debe incorporar, en su formación teórica y práctica, lo más avanzado de la ciencia y de la técnica, para que el estudiante esté en capacidad de adaptarse a las nuevas tecnologías y al avance de la ciencia. (Ley 115. Art. 32).

EDUCACIÓN PREESCOLAR:

Corresponde a la ofrecida al niño menor de seis (6) años, para su desarrollo integral en los aspectos biológico, cognoscitivo, sicomotriz, socio-afectivo y espiritual, a través de experiencias de socialización pedagógicas y recreativas. (Ley 115. Art. 15).

Este nivel comprende mínimo un grado obligatorio llamado de Transición. Los dos grados anteriores se denominan respectivamente pre jardín y jardín.

EDUCACIÓN SUPERIOR:

Es un proceso permanente que posibilita el desarrollo de las potencialidades del ser humano de una manera integral, se realiza con posterioridad a la educación media o secundaria y tiene por objeto el pleno desarrollo de los alumnos y su formación académica o profesional.

EFFECTIVIDAD –CALIDAD

Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

* **Nota** La medición de la efectividad se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición del impacto.

EFICACIA –CALIDAD-

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

* Nota La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultado.

EFICIENCIA –CALIDAD-

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS –CALIDAD-

Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

ESCALAFÓN DOCENTE:

Sistema de clasificación de los docentes y directivos docentes de acuerdo con su formación académica, experiencia, responsabilidad, desempeño y superación de competencias, constituyendo los distintos grados y niveles que pueden ir alcanzando durante su vida laboral y que garantizan la permanencia en la carrera docente con base en la idoneidad demostrada en su labor y permitiendo asignar el correspondiente salario profesional. (Artículo 19 del Decreto 1278 de 2002).

ESTÁNDARES EDUCATIVOS:

Son criterios claros y públicos que permiten conocer lo que deben aprender los niños, niñas y jóvenes, y establecen el punto de referencia de lo que están en capacidad de saber y saber hacer, en cada una de las áreas y niveles. Son guía referencial para que todas las instituciones escolares, urbanas o rurales, privadas o públicas de todo el país, ofrezcan la misma calidad de educación a los estudiantes de Colombia.

EVALUACIÓN:

Pruebas censales aplicadas a los estudiantes, con las cuales se detecta el estado de desarrollo de sus competencias y aprendizajes, y es posible identificar qué son capaces de hacer con lo que saben.

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DOCENTE:

La formación, capacitación, actualización y perfeccionamiento de los educadores en servicio debe contribuir de manera sustancial al mejoramiento de la calidad de la educación y a su desarrollo y crecimiento profesional, y estará dirigida especialmente a su



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

profesionalización y especialización para lograr un mejor desempeño, mediante la actualización de conocimientos relacionados con su formación profesional, así como la adquisición de nuevas técnicas y medios que signifiquen un mejor cumplimiento de sus funciones.(Art. 38 Decreto 1278 de 2002).

FUNCIÓN DOCENTE:

La función docente es aquella de carácter profesional que implica la realización directa de los procesos sistemáticos de enseñanza - aprendizaje, lo cual incluye el diagnóstico, la planificación, la ejecución y la evaluación de los mismos procesos y sus resultados, y de otras actividades educativas dentro del marco del proyecto educativo institucional de los establecimientos educativos.

La función docente, además de la asignación académica, comprende también las actividades curriculares no lectivas, el servicio de orientación estudiantil, la atención a la comunidad, en especial de los padres de familia de los educandos; las actividades de actualización y perfeccionamiento pedagógico; las actividades de planeación y evaluación institucional; otras actividades formativas, culturales y deportivas, contempladas en el proyecto educativo institucional; y las actividades de dirección, planeación, coordinación, evaluación, administración y programación relacionadas directamente con el proceso educativo.

Las personas que ejercen la función docente se denominan genéricamente educadores, y son docentes y directivos docentes.(Art. 4 Decreto 1278 de 2002).

GESTIÓN:

Conjunto de procesos y sistemas que permiten a una organización desarrollarse, resolver problemas y mejorar continuamente.

INSTITUCION EDUCATIVA:

Es un conjunto de personas y bienes, promovida por las autoridades públicas o por particulares, cuya finalidad será prestar un año de educación preescolar y nueve grados de educación básica como mínimo y la media.

INTERSECTORIALIDAD:

Son las acciones de los actores involucrados para el logro de un objetivo común a partir de sus competencias y responsabilidades específicas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INVESTIGACIÓN EDUCATIVA:

La investigación educativa es concebida desde el IDEP como la mirada rigurosa que pretende construir, explicar o comprender el fenómeno educativo en tanto se convierte a su vez en un proceso de aprendizaje para quienes participan en ella de tal modo que ese aprendizaje le permita considerar una acción informada y reflexiva sobre la propia práctica.

INNOVACIÓN EDUCATIVA:

Abrir horizontes, generar un interés investigativo, disfrutar el placer de indagar, descubrir proponer, reevaluar pero ante todo de inventar. Se trata de avanzar en una postura crítica frente a los postulados existentes, pues solo cuando se da por supuesto se convierte en tema de reflexión, de investigación y de cuestionamiento.

LINEAMIENTOS CURRICULARES:

Son las orientaciones epistemológicas, pedagógicas y curriculares que define el MEN con el apoyo de la comunidad académica educativa para apoyar el proceso de fundamentación y planeación de las áreas obligatorias y fundamentales definidas por la Ley General de Educación en su artículo 23.

En el proceso de elaboración de los Proyectos Educativos Institucionales y sus correspondientes planes de estudio por ciclos, niveles y áreas, los lineamientos curriculares se constituyen en referentes que apoyan y orientan esta labor conjuntamente con los aportes que han adquirido las instituciones y sus docentes a través de su experiencia, formación e investigación.

LINEAMIENTOS PEDAGÓGICOS:

Son los que buscan fomentar el estudio de la fundamentación pedagógica de las disciplinas, el intercambio de experiencias en el contexto de los Proyectos Educativos Institucionales. Los mejores lineamientos pedagógicos serán aquellos que propicien la creatividad, el trabajo solidario en grupos de estudio, el incremento de la autonomía y fomenten en la escuela la investigación, la innovación y la mejor formación de los colombianos.

LOGROS:

Son los alcances que se consideran deseables, valiosos y necesarios, fundamentales para la formación integral de los estudiantes.

INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO, IDEP
Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. Código postal 111071.
Radicación: (314)4889979. Dirección General: (314)4889973
Línea de atención al ciudadano 195
Bogotá DC - Colombia
idep@idep.edu.co
www.idep.edu.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

MANUAL DE LA CALIDAD –CALIDAD-

Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.

* **Nota** Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.

MEJORA CONTINUA –CALIDAD-

Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

META:

Es el punto a donde se desea llegar a través de planes, proyectos y actividades. Debe ser medible y verificable. Toda meta tiene tres elementos básicos en su expresión: El QUÉ se quiere lograr, en CUÁNTO se quiere mejorar, y para CUÁNDO se espera alcanzar.

MODALIDAD:

Experiencias educativas y/o de atención según el contexto en donde viven los niños.

MODALIDAD ESCOLARIZADA, FORMAL O CONVENCIONAL:

Programas que se desarrollan en una institución educativa y están a cargo de docentes y otros profesionales. Se desarrolla en una institución especialmente creada para potenciar al máximo la institucionalidad educativa, lo que implica un rol directo y permanente del educador, y la construcción de un currículo específico para esa comunidad educativa. No excluyen la participación de las familias ni de otras instituciones comunitarias, pero si revelan el rol permanente del educador como planificador, aplicador y evaluador de todo el proceso que se lleva a cabo.

MODALIDAD NO ESCOLARIZADA, NO FORMAL, NO CONVENCIONAL O ALTERNATIVA:

Tienen lugar en contextos alternativos o ambientes comunitarios distintos de las instituciones educativas y son llevados a cabo por agentes comunitarios. Propende por:

- Realiza actividades organizadas fuera del ambiente escolar.
- Propicia estrategias de organización familiar y comunitaria.
- Participan promotores voluntarios.

INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO, IDEP
Edificio Elemento, Avenida Calle 26 No. 69-76, Torre 1-Aire, Oficina 1004. Código postal 111071.
Radicación: (314)4889979. Dirección General: (314)4889973
Línea de atención al ciudadano 195
Bogotá DC - Colombia
idep@idep.edu.co
www.idep.edu.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



- Programas flexibles, integrados, organizados y adecuados a las necesidades.
- Cobertura.

NIVELES

Los niveles son etapas del proceso de formación en la educación formal, con los fines y objetivos definidos por la ley.

La educación formal a que se refiere la ley 115 de 1994, se organizará en tres (3) niveles:

1. El preescolar que comprende mínimo un grado obligatorio
2. La educación básica con una duración de nueve (9) grados que se desarrollará en dos ciclos: La educación básica primaria de cinco (5) grados y la educación básica secundaria de cuatro (4) grados.
3. La educación media con una duración de dos (2) grados.

NIVELES DE EJECUCIÓN:

Son los diferentes ámbitos de toma de decisiones y de ejecución que soportan la estructura organizacional de los proyectos transversales: nivel nacional, nivel territorial (departamentos y municipios certificados) y nivel institucional o escolar (instituciones educativas).

NO CONFORMIDAD –CALIDAD-

Incumplimiento de un requisito.

OBJETIVO:

Es el punto de referencia hacia donde apuntan las acciones de mejoramiento. Debe corresponderse con la meta general, la necesidad planteada y ser medible.

OBJETIVO DE LA CALIDAD –CALIDAD-

Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

* **Nota 1** Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad definida por la entidad.

PEDAGOGÍA:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Es el saber propio de las maestras y los maestros, ese saber que les permite orientar los procesos de formación de los y las estudiantes. Ese saber que se nutre de la historia que nos da a conocer propuestas que los pedagogos han desarrollado a lo largo de los siglos, pero que también se construye diariamente en la relación personal o colegiada sobre lo que acontece diariamente en el trabajo con alumnos, alumnas y colegas, sobre los logros

propuestos y obtenidos, sobre las metodologías más apropiadas para conseguir desarrollo humano y la construcción de la nueva Colombia a medida que se desarrollan los proyectos pedagógicos y las demás actividades de la vida escolar.

El saber pedagógico se produce permanentemente cuando la comunidad educativa investiga el sentido de lo que hace, las características de aquellos y aquellas a quienes enseña, la pertinencia y la trascendencia de lo que enseña. La pedagogía lleva al maestro a percibir los procesos que suceden a su alrededor y a buscar los mejores procedimientos para intervenir crítica e innovativamente en ellos.

PERSONA CON DISCAPACIDAD:

Persona con deficiencias o alteraciones en las funciones y /o estructuras corporales, limitaciones en las actividades que puede realizar una persona de su edad y contexto, así como restricciones en la participación en los espacios de la vida cotidiana. Las discapacidades se clasifican así: discapacidad auditiva, discapacidad visual, discapacidad motora, discapacidad cognitiva, autismo y discapacidad múltiple.

POBLACIÓN CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES

Se refiere a la población con discapacidad o limitaciones y con capacidades o talentos excepcionales.

POLÍTICA PÚBLICA DE PRIMERA INFANCIA:

Acuerdos fundamentales entre la sociedad civil y el Estado acerca de los principios, objetivos, metas y estrategias para la educación y protección integral de los niños.

Son relevantes aquí los acuerdos, declaraciones o convenciones suscritos por el país de carácter internacional. Los más relevantes son: la Cumbre Mundial por los Derechos de los Niños (1991) y ratificados en la Sesión Especial de mayo de 2002; Cumbre Dakar () "Educación para Todos" ratificados en el Acuerdo de Kingston y en la Cumbre de Ministros en Santo Domingo; Conferencia Mundial sobre educación para todos (Jomtien,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Tailandia, marzo de 1990) y La Declaración suscrita afirmó "que el aprendizaje comienza con el nacimiento".

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD –CALIDAD-

Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.

* **Nota** El establecimiento de los planes de la calidad puede ser parte de la planificación de la calidad.

POLÍTICA DE LA CALIDAD DE UNA ENTIDAD –CALIDAD-

Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.

PRIMERA INFANCIA:

Es la primera etapa del ciclo de vida que comprende el desarrollo de niños y niñas desde su gestación hasta los cinco años de vida, etapa crítica para el desarrollo pleno del ser humano en sus aspectos biológico, psicológico y social.

PROCESO –CALIDAD-

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

* **Nota 1** Los elementos de entrada para un proceso son, generalmente, salidas de otros procesos.

* **Nota 2** Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor.

* **Nota 3** Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

* **Nota 4** Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes:

- Procesos estratégicos: incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- Procesos misionales (o de realización del producto o de la prestación del servicio): incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
- Procesos de apoyo: incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
- Procesos de evaluación: incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

PRODUCTO Y/O SERVICIO –CALIDAD-

Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

* **Nota** En esta Norma, el término "producto y/o servicio" se aplica únicamente a:

- a) el producto y/o servicio destinado a un cliente o solicitado por él, y
- b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto o prestación del servicio.

PROCEDIMIENTO –CALIDAD-

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

* **Nota** Es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.

QUEJAS:

Cuando los reclamos no son atendidos, se acude a ellas para hacer respetar los derechos. Estas deben dirigirse a la entidad correspondiente.

RADIO EDUCATIVA:

Es educativa en la medida en que sus contenidos tengan componentes pedagógicos y desarrollen competencias comunicativas.

REGISTRO:

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

* **Nota 1** Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones acciones preventivas y acciones correctivas.

* **Nota 2** En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

RECLAMO:

Es la manera de exigirle a una entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos.

RIESGO –CALIDAD-

Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE –CALIDAD-

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

* **Nota 1** Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

* **Nota 2** Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con él mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.

SERVIDOR PÚBLICO:

Es la persona natural que presta un servicio dependiente a los organismos y entidades del estado.

SISTEMA –CALIDAD-

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ENTIDADES –CALIDAD-

Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

VALIDACIÓN –CALIDAD-

Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

- * **Nota 1** El término "validado" se utiliza para designar el estado correspondiente.
- * **Nota 2** Las condiciones de utilización para validación pueden ser reales o simuladas.

VERIFICACIÓN –CALIDAD-

Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

- * **Nota 1** El término "verificado" se utiliza para designar el estado correspondiente.
- * **Nota 2** La confirmación puede comprender acciones tales como:
 - la elaboración de cálculos alternativos;
 - la comparación de una especificación de un diseño nuevo con una especificación de un diseño similar probado;
 - la realización de ensayos / pruebas y demostraciones; y
 - la revisión de los documentos antes de su emisión.

ZONA RURAL:

Si el establecimiento se ubica en la zona rural, como puede ser: "vereda", la cual se asimila con inspección, caserío, corregimiento. Por ejemplo: Cent Educ Luis Menotti Pescarmona se encuentra en la vereda Los Pinos.

ZONA URBANA:

Si la institución o centro educativo se ubica en la zona urbana de acuerdo a los límites determinados por el Departamento Administrativo de Planeación o la entidad responsable en la respectiva Secretaría Departamental, Distrital o Municipal.