

Listado de procedimientos

Procedimiento clave del centro para la Difusión de la información (PCC01)	2
Procedimiento clave del centro para la Planificación de las Enseñanzas (PCC02)	2
Procedimiento clave del centro para la Captación y Orientación al Estudiante (PCC03)	2
Procedimiento clave del centro para la Gestión de la Movilidad de los Estudiantes (PCC04)	2
Procedimiento clave del centro para la Desarrollo de la Enseñanza y Evaluación de Estudiantes (PCC05)	2
Procedimiento clave del centro para la Gestión de los Trabajos Fin de Título (PCC06)	3
Procedimiento clave del centro para la Gestión de las Prácticas Externas (PCC07)	3
Procedimiento de apoyo del centro para Gestión de los Documentos (PAC01)	3
Procedimiento de apoyo del centro para la Gestión de los Recursos Materiales (PAC02)	4
Procedimiento de apoyo del centro para la Gestión de la Extinción de las Enseñanzas (PAC04)	4
Procedimiento de apoyo del centro para la Gestión de No Conformidades (PAC05)	4
Procedimiento de apoyo del centro para la Resolución de Incidencias Académicas (PAC06)	5
Procedimiento de apoyo del centro para la Medición de Satisfacción, Expectativas y Necesidades (PAC07)	6
Procedimiento de apoyo del centro para el Análisis de Resultados y Rendición de Cuentas (PAC08)	6



 ULPGC EUTL ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DE LANZAROTE	GLOSARIO	Página 2
---	-----------------	------------

Procedimiento clave del centro para la Difusión de la información (PCC01)

Grupo de interés: Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos integran a los estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleados y sociedad en general.

Procedimiento clave del centro para la Planificación de las Enseñanzas (PCC02)

Plan de Organización Docente de la titulación: Es el resultado de la organización del centro de la enseñanza. En el plan de organización docente de la titulación incluye los proyectos docentes de las asignaturas, los horarios de las asignaturas y sus fechas de evaluación final de éstas, las normas de permanencia, así como la información general del centro docente.

Perfil de ingreso: Características deseables en el alumno de nuevo ingreso en términos de conocimientos, habilidades y actitudes favorables para cursar y terminar con mayores posibilidades de éxito los estudios que inicia.

Procedimiento clave del centro para la Captación y Orientación al Estudiante (PCC03)

Plan de captación de estudiantes: Conjunto de actividades planificadas y destinadas a alumnos potenciales para informarles sobre la oferta formativa del centro.

Procedimiento clave del centro para la Gestión de la Movilidad de los Estudiantes (PCC04)

Movilidad: Acción de pasar un periodo de tiempo estudiando o trabajando en otra institución superior del propio país o del extranjero.

Reconocimiento Académico: validación del programa de estudios cursado por un/a estudiante en su periodo de movilidad.

Contrato de estudios, acuerdo académico o *Learning Agreement*: Documento donde se recoge el programa de estudios a cursar por el estudiante en la universidad de destino. Recoge los correspondientes reconocimientos académicos en la universidad de origen.

Certificado de notas o *Transcript of Records*: Documento que recoge el rendimiento académico alcanzado por el estudiante.

Procedimiento clave del centro para la Desarrollo de la Enseñanza y Evaluación de Estudiantes (PCC05)

Evaluación: Valoración del aprendizaje del estudiante a nivel cualitativo y cuantitativo de acuerdo con los objetivos conceptuales, procedimentales y actitudinales.



 ULPGC EUTL ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DE LANZAROTE	GLOSARIO	Página 3
---	-----------------	------------

Procedimiento clave del centro para la Gestión de los Trabajos Fin de Título (PCC06)

Trabajo Fin de Título: Se considera como Trabajo Fin de Título (TFT) a una asignatura que consiste en el desarrollo de un trabajo relativo a las competencias propias de la titulación, realizado de forma autónoma e individualizada por un estudiante universitario, bajo la orientación de un tutor académico que actuará como dinamizador y facilitador del proceso de aprendizaje. En Grado, el TFT se debe ajustar a un nivel 2 del MECES. En Máster, se ajusta a un nivel 3 del MECES.

Tutor académico: persona responsable de la dirección académica, supervisando y orientando la labor del estudiante en la realización y presentación del TFT.

Procedimiento clave del centro para la Gestión de las Prácticas Externas (PCC07)

Prácticas externas (PE): Las prácticas académicas externas constituyen una actividad de naturaleza formativa realizada por los estudiantes universitarios y supervisada por la ULPGC, cuyo objetivo es permitir a los estudiantes aplicar y complementar los conocimientos adquiridos en su formación académica, favoreciendo la adquisición de competencias que le preparen para el ejercicio de actividades profesionales, faciliten su empleabilidad y promuevan su capacidad de emprendimiento. Las prácticas podrán realizarse en entidades colaboradoras externas, tales como empresas, instituciones, organizaciones y entidades públicas y privadas en el ámbito nacional e internacional, o en dependencias de la propia ULPGC que desarrollen actividades vinculadas a las competencias de la titulación. Se podrán contemplar, asimismo, las prácticas ligadas a proyectos de investigación de carácter competitivo, las cuales deberán ser ofertadas por el investigador principal (IP) del proyecto.

Tutor de empresa: persona responsable del estudiante en la entidad donde el estudiante realiza la práctica, supervisa y orienta la labor en la entidad.

Procedimiento de apoyo del centro para Gestión de los Documentos (PAC01)

Documento: prueba o testimonio que porta, registra o fija, en sí, información con el objetivo de conservar y transmitir dicha información en el dominio del espacio y del tiempo a fin de ser utilizada.

Manual de la calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización (capítulos y procedimientos).

Procedimiento: Forma especificada, documentada o no, para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.



 ULPGC EUTL ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DE LANZAROTE	GLOSARIO	Página 4
---	-----------------	------------

Documento de Evidencia: Documento que presenta testimonio de la realización de la actividad o actividades de los procedimientos.

Procedimiento de apoyo del centro para la Gestión de los Recursos Materiales (PAC02)

Recursos materiales: las instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios docentes, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca, despachos de tutorías) y el equipamiento (material científico, técnico, asistencial y artístico) con los que se desarrolla el procedimiento de enseñanza-aprendizaje.

Procedimiento de apoyo del centro para la Gestión de la Extinción de las Enseñanzas (PAC04)

Suspensión de la Enseñanza/Título: proceso por el cual una titulación deja de ser impartida en la Universidad. Su desarrollo es prioritario suprimir la matriculación de nuevos estudiantes, así como garantizar los derechos de los estudiantes ya matriculados, posibilitando la terminación de sus estudios o la adaptación a otras titulaciones.

Procedimiento de apoyo del centro para la Gestión de No Conformidades (PAC05)

Requisito: Requerimiento determinado en los documentos normativos a nivel europeo, nacional, autonómico y propio de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria que rige la Educación Superior, así como los especificados en programas de gestión y de calidad en los que participe el centro, o unidad de gestión, para su evaluación y mejora.

No Conformidad: Especificación documentada y argumentada del incumplimiento de un requisito por parte de un evaluador externo al centro competente en la gestión del centro en sus diferentes actuaciones (administración, calidad, docencia, etc.). Se incluyen, en esta definición, las *enmiendas* realizadas a los proyectos y evaluación de los títulos, centros, etc.

No Conformidad Potencial: Se entiende como tal, la detección y comunicación documentada de una posible No-Conformidad, por parte tanto de un evaluador externo al centro como de cualquier miembro de la comunidad universitaria. Se incluyen, en esta definición, las *propuestas de mejora* y recomendaciones realizadas a los proyectos y evaluación de los títulos, centros, etc.

Corrección de una no conformidad: Acción encaminada a eliminar una No Conformidad.

Acción correctiva: Acción llevada a cabo para eliminar la *causa* de una No Conformidad.

Acción preventiva: Acción llevada a cabo para eliminar la *causa* de una No Conformidad Potencial.



Procedimiento de apoyo del centro para la Resolución de Incidencias Académicas (PAC06)

Incidencia académica: En el ámbito de los servicios académicos, la incidencia determina un acontecimiento que interfiere en el adecuado desarrollo de la docencia. Se trata de una deficiencia puntual de alguno de los requisitos determinados para el correcto funcionamiento de actividad académica.

Queja: Comunicación del ciudadano en general y los miembros de la Comunidad Universitaria en particular, sobre el funcionamiento, forma de prestación, atención recibida o calidad de los servicios que presta la Universidad en los ámbitos de:

- a) La docencia.
- b) La investigación.
- c) La extensión universitaria.
- d) La gestión técnica, económica o administrativa.
- e) La prestación de servicios públicos a través de medios electrónicos.
- f) El proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, en sí mismo.
- g) Cualquier otro servicio que preste la Universidad.

La queja debe manifestarse a través del Procedimiento Institucional de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Sugerencia: Comunicación del ciudadano en general y los miembros de la Comunidad Universitaria en particular, que tenga como finalidad:

- a) Mejorar la organización y calidad de los servicios prestados por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- b) Mejorar la organización y calidad de la prestación de servicios públicos a través de medios electrónicos.
- c) Incrementar el rendimiento de los recursos humanos adscritos a tales servicios.
- d) Crear servicios no implantados.
- e) Simplificar o eliminar trámites administrativos que se estimen innecesarios.
- f) Conseguir una más adecuada utilización de los medios materiales.
- g) Cualquier otra medida que contribuya a proporcionar una mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos, comodidad a los miembros de la Comunidad Universitaria y ciudadanos en general, así como un mayor grado de satisfacción de las necesidades sociales y del interés público

La sugerencia debe manifestarse a través del Procedimiento Institucional de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Felicitación: Comunicación del ciudadano en general y los miembros de la Comunidad Universitaria en particular, como reconocimiento por el buen funcionamiento de la Universidad y el trato o atención recibida de las personas que trabajan en ella, en los ámbitos de:

- a) La docencia.
- b) La investigación.
- c) La extensión universitaria.
- d) La gestión técnica, económica o administrativa.
- e) La prestación de servicios públicos a través de medios electrónicos.



 ULPGC EUTL ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DE LANZAROTE	GLOSARIO	Página 6
---	-----------------	------------

- f) El proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, en sí mismo.
- g) Cualquier otro servicio que preste la Universidad.

La felicitación debe manifestarse a través del Procedimiento Institucional de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

Procedimiento de apoyo del centro para la Medición de Satisfacción, Expectativas y Necesidades (PAC07)

Grupo de interés: Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos integran a los estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleados y sociedad en general.

Procedimiento de apoyo del centro para el Análisis de Resultados y Rendición de Cuentas (PAC08)

Indicador: expresión valorativa que sirve para comprender, interpretar y explicar la realidad de la gestión de la institución universitaria. El cálculo de un indicador da un valor que informa en qué grado se están consiguiendo objetivos previamente fijados en relación con cada una de las dimensiones de la gestión universitaria. Los indicadores en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de los Centros de la ULPGC tienen diferentes clasificaciones, la tipología más genérica distingue indicadores Institucionales e indicadores de Centro, a partir de ésta se diversifican en indicadores de rendimiento, de satisfacción y de cumplimiento de procedimientos.

