



**PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**

**FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR**

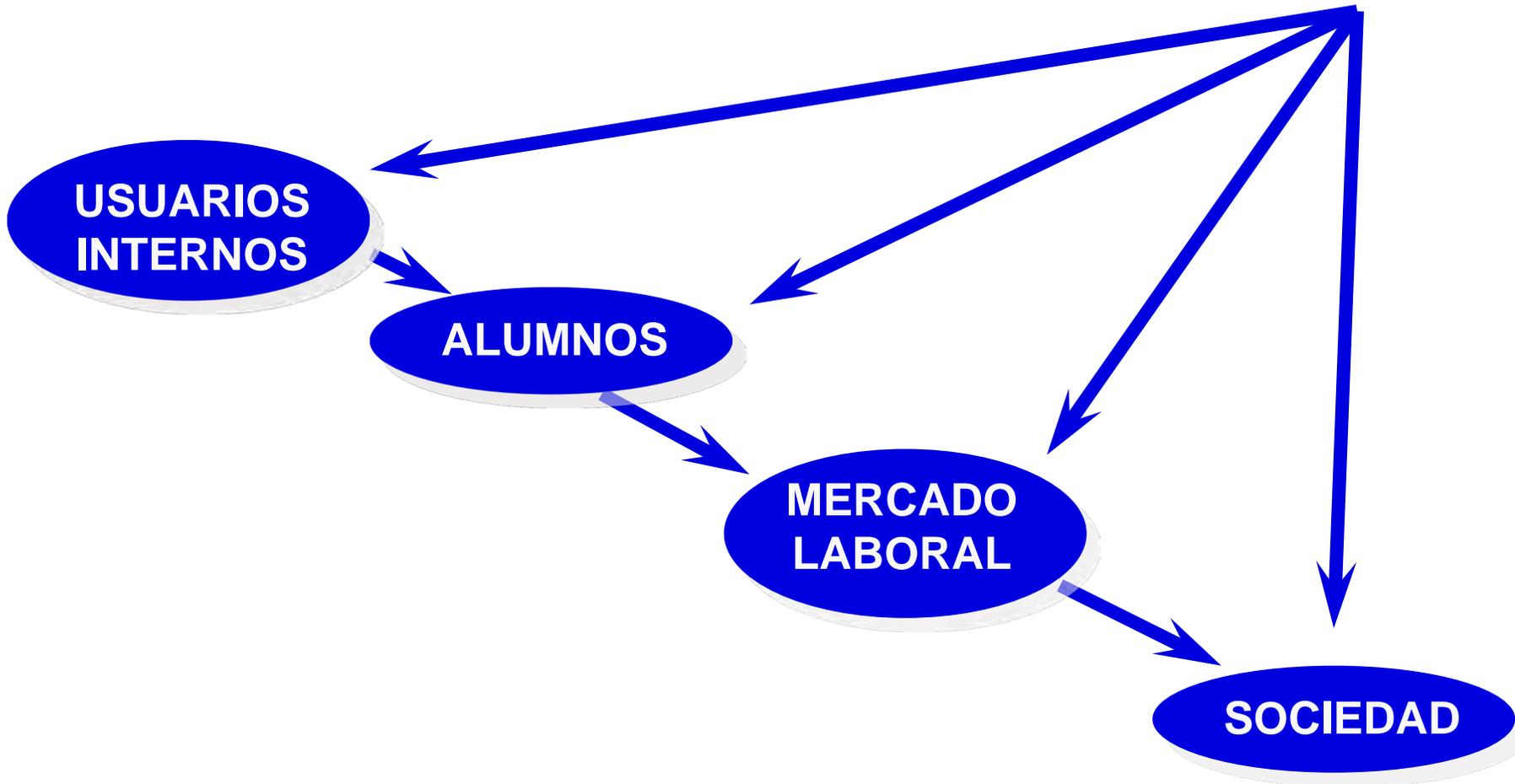
# CALIDAD: ¿POR QUÉ?

## PARA EL LOGRO DE OBJETIVOS

- **MEDICIÓN DEL RENDIMIENTO** del servicio público de la Educación Superior Universitaria y la rendición de cuentas a la sociedad
- **TRANSPARENCIA, COMPARACIÓN, COOPERACIÓN y COMPETITIVIDAD** de las Universidades en el ámbito nacional e internacional
- **MEJORA** de la actividad docente e investigadora y de la gestión de las Universidades
- **INFORMACIÓN** a las Administraciones Públicas para la toma de decisiones en el ámbito de sus competencias

# CALIDAD: ¿POR QUÉ?

PARA LA BÚSQUEDA DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



# PRESENTACIÓN DEL SGC

MANUAL

PROCEDIMIENTOS  
DE LA FACULTAD

PROCEDIMIENTOS  
INSTITUCIONALES

Capítulo 1. Presentación del Sistema de Garantía de Calidad de la **Facultad de Ciencias del Mar**.  
Capítulo 2. Presentación de la **Facultad de Ciencias del Mar**.  
Capítulo 3. Estructura organizativa para la gestión de la calidad.  
Capítulo 4. Gestión de los programas formativos.  
Capítulo 5. Gestión del personal académico y de apoyo.  
Capítulo 6. Gestión de los recursos materiales y servicios.  
Capítulo 7. Gestión de la información.

**PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICOS**

**PROCEDIMIENTOS CLAVES**

**PROCEDIMIENTOS DE APOYO**

**PROCEDIMIENTOS  
ESTRATÉGICOS**

**Definidos por el  
equipo decanal**

**PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN  
Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA**

**PEC01**

**PROCEDIMIENTO PARA LA DEFINICIÓN DEL PERFIL DE INGRESO Y  
CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES PCC01**

**PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA PLANIFICACIÓN DE LAS  
ENSEÑANZAS PCC02**

**PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA ORIENTACIÓN DEL ESTUDIANTE  
PCC03**

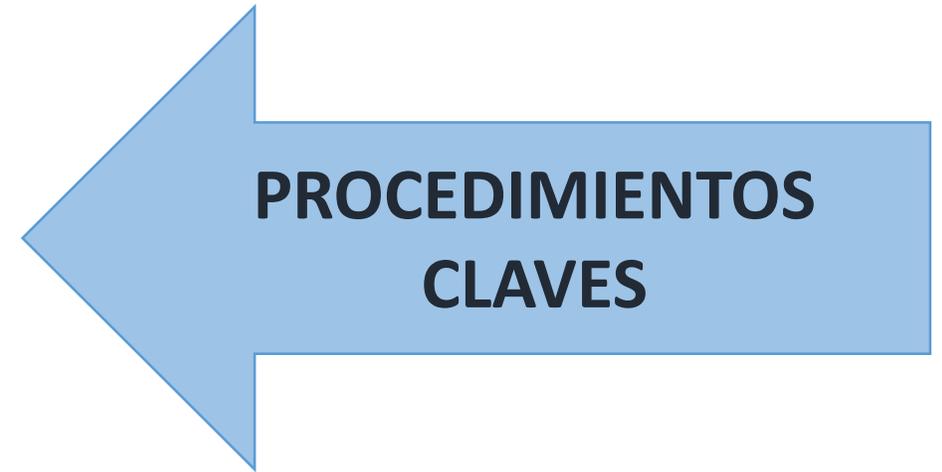
**PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA GESTIÓN DE LA MOVILIDAD DE  
ESTUDIANTES PCC04**

**PROCEDIMIENTO CLAVE PARA EL DEARROLLO Y EVALUACIÓN DE  
LA ENSEÑANZA PCC05**

**PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA GESTIÓN DE LOS TFTs PCC06**

**PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS  
EXTERNAS PCC07**

**PROCEDIMIENTO CLAVE DE INFORMACIÓN PÚBLICA PCC 08**



Hacen referencia a  
cualquiera de las tareas  
docentes o relacionadas  
con la docencia

## **PROCEDIMIENTOS DE APOYO**

**sirven de soporte  
para llevar a cabo los  
procedimientos clave**

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS  
DOCUMENTOS PAC 01

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS  
MATERIALES PAC 02

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS  
PAC 03

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA DE GESTIÓN DE LA  
EXTINCIÓN DE LA ENSEÑANZA PAC 04

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE  
ESTUDIANTES PAC 05

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE  
INCIDENCIAS ACADÉMICAS PAC 06

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA  
SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES PAC07

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS Y  
RENDICIÓN DE CUENTAS PAC 08

PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO  
CONFORMIDADES PAC 09



CADA PROCEDIMIENTO CONSTA DE



- 1. OBJETO
- 2. ALCANCE
- 3. REFERENCIAS / NORMATIVA
- 4. DEFINICIONES
- 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO
- 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA
- 7. ARCHIVO
- 8. RESPONSABILIDADES
- 9. FLUJOGRAMA
- 10. ANEXOS
  - FORMATO PARA ELABORAR EL INFORME DE REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO

# PROCEDIMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA PEC 01

El Vicedecano con competencias en Calidad justifica la recomendación de definir o reformular la política de la Facultad.

El Equipo Decanal (ED) elaborará una propuesta atendiendo a las directrices, normativas y documentos sobre calidad a nivel Europeo, nacional y de la Universidad.

Para desplegar la Política de la Facultad en el curso académico actual, el ED debe proponer los objetivos específicos de la Facultad y, para ello, también tiene como referencia el Informe Anual de la Facultad del curso académico anterior

Objetivos específicos: se definen como objetivos de dirección

Objetivos de procedimientos.

Deben ser medibles: se utilizan indicadores establecidos por el Vicerrectorado con competencias en calidad

Los documentos son revisados y aprobados por la Comisión de Garantía de Calidad (CGC)

Los documentos son revisados y aprobados por la Junta de Facultad

El Decano firma los documentos y los difunde a los grupos de interés internos y externos a la Facultad (estudiantes, profesorado, personal de administración, comunidad universitaria de la ULPGC y sociedad en general) atendiendo al procedimiento clave para la Información Pública

El procedimiento se revisa anualmente obteniéndose como evidencia un [informe con los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora](#) sobre la ejecución del procedimiento

# PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA DEFINICIÓN DEL PERFIL DE INGRESO Y CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES PCC 01

La Comisión de Asesoramiento Docente (CAD) es responsable de actualizar el perfil de ingreso

El perfil de ingreso será debatido por el equipo decanal y elevado a Junta de Facultad para su aprobación

Difusión por los canales habituales ([Procedimiento clave de información pública](#))

Es importante reflexionar sobre, si el alumnado que accede a la titulación está motivado y tiene una buena formación académica previa y, por tanto, sobre cuál es el perfil de alumno que mejor se adecúa a la titulación.

Será útil considerar los datos de demanda de años anteriores, así como el perfil de ingreso real alcanzado. Para ello, la titulación deberá conocer y analizar anualmente los datos de demanda (a partir de la información de los ingresos de matrícula) y utilizarlos en su planificación ([Procedimiento de análisis de resultados y rendición de cuentas](#)).

## CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES

La Comisión de Acción Tutorial (CAT) diseña y desarrolla un plan de captación de estudiantes (PCE): conferencias, programas de acogida, jornadas de puertas abiertas, etc.

El Equipo Decanal revisa el PCE y se aprueba por Junta de Facultad

El PCE se difunde a todos los grupos de interés ([Procedimiento clave de información pública](#))

El procedimiento se revisa anualmente obteniéndose como evidencia un [informe con los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora](#) sobre la ejecución del procedimiento

## PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA PLANIFICACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS PCC 02

La Facultad de Ciencias del Mar debe elaborar, publicar y velar por el cumplimiento del Plan de Organización Docente de cada Titulación. Ha de organizar la docencia en cuanto a locales, distribución horaria y medios necesarios.

La Facultad comunicará el Plan de Organización Docente inicial a los departamentos, incluyendo asignaturas, grupos, horarios y fechas de exámenes

Los departamentos asignarán profesores a las asignaturas, nombrando los coordinadores, responsables de prácticas, etc.

Los Proyectos Docentes de las asignaturas deben ser ratificados por la CAD

Si la CAD no ratifica algún Proyecto Docente, éste se remitirá al departamento para que se subsanen los errores o deficiencias.

El Plan de Organización Docente (POD) definitivo será aprobado por la Junta de Facultad y remitido al Vicerrectorado con competencias en Ordenación Académica

El Equipo Decanal difundirá el POA a todos los grupos de interés ([Procedimiento clave de información pública](#))

El procedimiento se revisa anualmente obteniéndose como evidencia un [informe con los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora](#) sobre la ejecución del procedimiento

## PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA ORIENTACIÓN DEL ESTUDIANTE PCC 03

La Comisión de Acción Tutorial (CAT) diseña o actualiza un [Plan de Acción Tutorial y Orientación al Estudiante](#) (PATOE)

El equipo decanal revisa el PATOE

La Junta de Facultad aprueba el PATOE

El PATOE es difundido a todos los grupos de ([Procedimiento clave de información pública](#))

### PATOE:

Acciones que proporcionen al alumnado, especialmente al de nuevo ingreso, la información necesaria para su integración en la vida universitaria (normativa universitaria, horarios...), así como servicios, actividades y apoyos para atender a sus necesidades académicas (técnicas de estudio, cursos de formación básica “cursos de armonización de conocimientos”, asesoramiento sobre itinerarios académicos...), y personales (alojamiento, becas...).

La CAT será la responsable de las acciones de orientación del PATOE. La Facultad puede hacer uso de otros medios como estudiantes de cursos superiores, profesionales en los ámbitos laborales específicos de las titulaciones, etc. para implantar el PATOE.

El procedimiento se revisa anualmente obteniéndose como evidencia un [informe con los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora](#) sobre la ejecución del procedimiento

# PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA GESTIÓN DE LA MOVILIDAD DE ESTUDIANTES PCC 0 4

Anualmente, la CPIRA y el Vicedecanato con competencias en relaciones internacionales organizan y planifican el programa de movilidad de la Facultad..

La CPIRA y el Vicedecanato con competencias en relaciones internacionales y el Gabinete de Relaciones Internacionales (GRI) de la ULPGC preparan material para informar y difundir dicho programa

## **Alumnos enviados**

Publicación de la convocatoria y solicitud de plazas GRI

Selección de estudiantes y asignación de plazas (CPIRA, VRI)

Gestión de trámites de alumnos enviados

Incorporación de alumnos a la universidad de destino

Fin de la estancia y reincorporación a la ULPGC

Gestión de trámites para reconocimiento de créditos

## **Alumnos recibidos**

Acogida, información y orientación

Matriculación

Proceso enseñanza aprendizaje

Fin de la estancia

Trámites de certificado de estancia y envío de calificaciones se gestionan en la administración.

El procedimiento se revisa anualmente obteniéndose como evidencia un [informe con los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora](#) sobre la ejecución del procedimiento

## PROCEDIMIENTO CLAVE PARA EL DEARROLLO Y EVALUACIÓN DE LA ENSEÑANZA PCC 0 5

El profesor presenta el proyecto docente de la asignatura a los estudiantes

En el transcurso del semestre, el profesor organiza y ejecuta la docencia

El profesorado participa en la coordinación sistemática de las asignaturas

El proceso de evaluación de los estudiantes se realiza, como norma general, de forma continua a lo largo del periodo lectivo a través de las pruebas pertinentes (exámenes, trabajos, exposiciones, ensayos, casos prácticos, etc.)

Para evaluación de los estudiantes a tiempo parcial se lleva a cabo una prueba global de la asignatura en el periodo de exámenes

El profesorado califica las pruebas, comunica las calificaciones y establece un periodo de revisión y consulta en el que los estudiantes pueden analizar los resultados junto con el profesor.

La custodia de las pruebas es responsabilidad del profesorado hasta la finalización del curso académico siguiente

Las calificaciones definitivas se notifican en las actas académicas al estudiante. El estudiante que no estuviese de acuerdo con la calificación final, puede presentar una reclamación por escrito al Decano de la Facultad

El procedimiento se revisa anualmente obteniéndose como evidencia un [informe con los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora](#) sobre la ejecución del procedimiento

## PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA GESTIÓN DE LOS TFTs PCC06

El estudiante presenta la solicitud de propuesta de TFT en la administración

La comisión de TFT resuelve las propuestas, hace pública la asignación definitiva y asigna los tribunales y sus suplentes

Una vez finalizado el TFT, el estudiante procede a su presentación en la Administración del Edificio y a solicitar la evaluación del TFT. La Administración comprueba si el estudiante cumple con todos los requisitos.

El presidente del tribunal de TFT señala fecha para la celebración del acto de defensa del TFT

El estudiante presenta la defensa del TFT y, posteriormente, el Tribunal evaluador delibera la calificación del Trabajo, notificando el resultado al estudiante.

Finalizado el acto de defensa, el Secretario del Tribunal evaluador entrega el acta oficial de lectura del TFT en la Administración del Edificio

Una copia del TFT, en papel, será depositada en la Biblioteca de Ciencias Básicas

El procedimiento se revisa anualmente obteniéndose como evidencia un [informe con los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora](#) sobre la ejecución del procedimiento

## PROCEDIMIENTO CLAVE PARA LA GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS PCC07

La Comisión de Acción Tutorial (CAT) es la responsable de organizar y planificar la oferta de las Prácticas Externas

La Facultad publicará, anualmente, durante los primeros quince días naturales del mes de septiembre, la oferta de prácticas externas para cada titulación y la fecha de asignación pública de plazas.

Los estudiantes formalizarán su solicitud de prácticas seleccionando entre la oferta, al menos 3 opciones priorizadas

La CAT, en la segunda quincena del mes de septiembre, resuelve la asignación de PE con arreglo a criterios de objetividad y a principios de transparencia que serán publicados en la página web de la facultad e incluidos en los proyectos docentes de las asignaturas de prácticas externas

20 días hábiles previos a la finalización del plazo de entrega de actas de las convocatorias oficiales vigentes, el alumno entregará la memoria de las prácticas al tutor académico

El tutor evaluará la memoria antes de 10 días hábiles previos a la fecha de finalización del plazo de entrega de actas, cumplimentando el correspondiente informe de valoración final, y teniendo en cuenta el informe que habrá solicitado previamente al tutor de empresa

El procedimiento se revisa anualmente obteniéndose como evidencia un [informe con los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora](#) sobre la ejecución del procedimiento

## PROCEDIMIENTO CLAVE DE INFORMACIÓN PÚBLICA PCC 08

**La Comisión de Garantía de Calidad realiza una planificación de la difusión de los documentos**



La planificación es revisada y aprobada por el equipo directivo

Los contenidos y documentos de las comunicaciones oficiales que se deben difundir por la Facultad, tanto los planificados como los que surjan de forma imprevista, son enviados al Vicedecano con competencias en calidad

la CGC revisa la adecuación de los contenidos, estructura, formatos, etc., también vela porque se atienda a la Identidad Corporativa de la ULPGC

Una vez validada la información, el Equipo Decanal de la Facultad o los responsables de cada comunicación, según proceda, difunden la información y la actualizan cuando se requiera.

La planificación, validación y difusión de la información relativa a la **gestión de la administración del edificio** (carta de servicios de la administración, horarios específicos del personal de administración y servicios, etc.) la realiza el Administrador del Edificio

El Vicedecano con competencias en calidad asume la responsabilidad de comprobar la actualización de la información publicada por la Facultad, haciendo llegar cualquier observación al respecto a los responsables para que sea atendida.

El procedimiento se revisa anualmente obteniéndose como evidencia un [informe con los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora](#) sobre la ejecución del procedimiento

# PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS PAC 01

## DISEÑO DEL SGC. ELABORACIÓN

Los documentos del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) de la Facultad de Ciencias del Mar se generan a partir del Modelo Marco para los SGC de los Centros de la ULPGC diseñado por el Vicerrectorado con competencias en Calidad

La Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad (CGC) es la responsable de adaptar el Modelo Marco a las características de la Facultad. Dicha CGC también es responsable de la actualización del SGC motivada por los objetivos anuales de la Facultad, cambios de normativas, etc.

Una vez elaborada la documentación, ésta es revisada por el Decano de la Facultad y, si fuera el caso, por el responsable del procedimiento afectado

Cualquier documento del SGC entra en vigor en el momento de su ratificación por Junta de Facultad, no considerándose válido ningún documento que no haya sido firmado y fechado.

## CONSERVACIÓN

Los documentos son archivados por el Vicedecano con competencias en calidad. Cuando un documento deje de estar en vigor se guarda una copia reconocida bajo el epígrafe de documentos obsoletos, al menos, hasta la siguiente certificación del SGC y de sus Títulos.

## DIFUSIÓN

Los documentos oficiales son difundidos públicamente en la web de calidad de la Facultad ([Procedimiento clave de información pública](#)).

# PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS PAC 01

DOCUMENTOS RELATIVOS A LA IMPLANTACIÓN. ELABORACIÓN

DOCUMENTOS APLICABLES

Manuales, guías, instrucciones, actas de reuniones, normativas, etc.

DOCUMENTOS DE EVIDENCIAS

Planificaciones, memoria de actividades, informes

CONSERVACIÓN

Además del archivo que le corresponda a cada unidad responsable, el Vicedecano con competencias en calidad archiva, en los espacios de calidad, una copia del documento original o, al menos, un documento con su identificación, responsable y localización ([Evidencias](#)).

DIFUSIÓN: el Vicedecano con competencias en calidad elabora y difunde en la web de calidad de la Facultad

Un listado de **documentos aplicables** por curso académico, en el que se dé el contenido de cada documento, localización y la fecha de su obtención. Este listado es difundido, anualmente, en la web de calidad del SGC de la Facultad

**Un listado de evidencias** por curso académico en el que se identifique el contenido de cada evidencia, localización y la fecha de su obtención. Este listado es difundido, anualmente, en la web de calidad del SGC de la Facultad.

El procedimiento se revisa anualmente obteniéndose como evidencia un [informe con los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora](#) sobre la ejecución del procedimiento

## PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES PAC 02

Estudiantes, profesores y personal de administración y servicios de la Facultad pueden solicitar la adquisición de recursos a través del formulario dispuesto para ello en la Administración del Edificio

El Decano de la Facultad y el Administrador del Edificio identifican las necesidades de recursos materiales



Se tendrán en cuenta los objetivos anuales y las peticiones de los distintos grupos de interés

La planificación de las adquisiciones de recursos materiales la realiza cada responsable de la administración o personas en quien deleguen

Adquisiciones de bienes corrientes y servicios

Inversiones que incrementan el patrimonio

Para cada compra se realiza un expediente de gasto, con los documentos contables y memorias necesarias

Recepción, revisión e inventario: Personal de Administración y Servicios

El personal de la Conserjería revisa el funcionamiento de las instalaciones. Cualquier usuario puede dar parte de averías detectadas a través de un impreso que se encuentra en la Conserjería del Edificio, o bien, a través de un correo electrónico dirigido a la Administración.

El procedimiento se revisa anualmente obteniéndose como evidencia un [informe con los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora](#) sobre la ejecución del procedimiento

# PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PAC 03

Los objetivos o compromisos de los servicios relacionados con la administración del edificio son definidos por el Gerente y el Administrador del Edificio



Se tendrán en cuenta las necesidades que manifiesten los equipos directivos de la Facultad y unidades (departamentos, servicios generales, etc.) que sean de su competencia y, en general, a las manifestadas por los estudiantes, profesorado y personal de administración y Servicios



El Administrador del Edificio planifica las actividades de sus servicios en colaboración con las personas asignadas para su ejecución y atendiendo a las condiciones laborales del personal. En ella se especifica los recursos necesarios, los indicadores para su medición y las medidas para subsanar los incumplimientos.



La planificación se comunica al personal del servicio

Los objetivos y compromisos, indicadores y los mecanismos para subsanar incumplimientos se difunden a los grupos de interés y a la sociedad en general: [carta de servicios](#); [Indicadores de calidad](#)



[Página web de la administración del edificio](#)

La ejecución de las actividades corresponde al Administrador del Edificio. Cualquier usuario puede dar parte de anomalías comunicándolo directamente al Administrador del Edificio para su rápida subsanación. En el caso de que el usuario estime conveniente realizar una queja, sugerencia o felicitación formal, se procede tal y como se establece en el [Procedimiento Institucional para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones](#).

El procedimiento se revisa anualmente obteniéndose como evidencia un [informe con los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora](#) sobre la ejecución del procedimiento

# PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA DE GESTIÓN DE LA EXTINCIÓN DE LA ENSEÑANZA PAC 04

El procedimiento se inicia con la decisión del Consejo de Gobierno de la ULPGC de suspender el título.



La Comisión de Títulos Oficiales y Propios elabora una Memoria, que es aprobada en Consejo de Gobierno, en la que se regulan aspectos como el calendario y plan de extinción, el plan de adaptación a otras titulaciones, etc.



El Equipo Decanal de la Facultad, a través del Vicedecano con competencias en Ordenación Académica, propone a la Junta de Facultad, para su aprobación, los mecanismos que garanticen el adecuado desarrollo efectivo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización:

Comunicación a la Facultad y a los grupos de interés (estudiantes, profesores y personal de administración y servicios),



- Cierre de matrícula para los alumnos de primero en el curso académico siguiente al de la notificación
- La supresión gradual de la impartición de la docencia.
- La impartición de acciones tutoriales y de orientación específicas a los estudiantes repetidores.
- El derecho a evaluación hasta consumir las convocatorias reguladas por los Estatutos de la ULPGC.

El procedimiento se revisa anualmente obteniéndose como evidencia un [informe con los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora](#) sobre la ejecución del procedimiento

# PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES PAC 05

Los criterios y acciones necesarias para desarrollar la selección, admisión general y posterior matrícula de estudiantes se desarrollan en el [Procedimiento Institucional para la Selección, admisión y matriculación de Estudiantes](#).



la Facultad de Ciencias del Mar puede establecer una serie de mecanismos para determinar la admisión de los estudiantes



- La Comisión de Asesoramiento Docente, atendiendo al perfil de ingreso, establece los objetivos y tipología de pruebas de admisión.
- Estas pruebas son aprobadas por la Junta de Facultad.
- El Equipo Decanal de la Facultad planifica las pruebas de admisión y elabora la convocatoria.
- A través del procedimiento clave de información Pública de la Facultad se difunde la convocatoria a los grupos de interés internos y externos al centro, futuros estudiantes según el perfil de ingreso de cada titulación, profesorado implicado y sociedad en general.
- Se desarrollan las pruebas de admisión en la Facultad de Ciencias del Mar.
- Los responsables de la evaluación valoran a los candidatos y elaboran las actas correspondientes.
- Los resultados son enviados a la Unidad de Gestión Académica para la tramitación de la matrícula oficial a través de los cauces establecidos para ello según el [Procedimiento Institucional para la Selección, admisión y matriculación de Estudiantes](#).

El procedimiento se revisa anualmente obteniéndose como evidencia un [informe con los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora](#) sobre la ejecución del procedimiento

# PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS ACADÉMICAS PAC 06

## Queja/reclamación académica



Se dirigen al Decano y se tramitarán a través de la Administración del Edificio mediante un Formulario de Incidencias  
Si el interesado lo prefiere, se pueden dirigir al Defensor de la comunidad universitaria

el Decano busca la solución y la comunica al reclamante por escrito. Si no está conforme con la propuesta adoptada, podrá elevar una solicitud a instancias superiores

## Sugerencia académica



Se dirigen al Decano y se tramitarán a través de la Administración del Edificio mediante un Formulario de Incidencias  
Si el interesado lo prefiere, se pueden dirigir al Defensor de la comunidad universitaria

el Decano realizará un análisis de la sugerencia y comunicará a la persona afectada la solución adoptada

## Felicitación



Se dirigen al Decano y se tramitarán a través de la Administración del Edificio mediante un Formulario de Incidencias  
Si el interesado lo prefiere, se pueden dirigir al Defensor de la comunidad universitaria

El Decano emitirá un escrito de agradecimiento e informará al resto de miembros del servicio

Paralelamente, en todos los casos, se planificarán, desarrollarán y revisarán las acciones pertinentes para la mejora

La Secretaria del Centro abrirá un expediente con los siguientes documentos:

(1) Hoja de incidencias    (2) Informe de sugerencia, queja o reclamación    (3) Comunicado al reclamante

Una vez resuelta, remitirá los expedientes completos a la Administración de la Facultad para su archivo y enviará copia al Vicedecano de Calidad

El procedimiento se revisa anualmente obteniéndose como evidencia un informe con los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora sobre la ejecución del procedimiento

# PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES PAC 07

El Equipo Decanal decide realizar un estudio de satisfacción específico para la Facultad

I

La Comisión de Garantía de Calidad (CGC) decide el objetivo del mismo, la población objeto de estudio, el método de investigación a utilizar (encuestas, grupos de discusión, entrevistas, etc.) y los recursos para el desarrollo del estudio con ayuda de un responsable técnico que diseña el estudio

II

La Facultad desarrolla acciones informativas, atendiendo al [procedimiento clave de información pública](#), para fomentar la participación de los grupos de interés objeto de estudio

III

Las personas o entidad involucrada aplican el instrumento de medición en los plazos previstos

El responsable técnico realiza el análisis estadístico de los datos obtenidos y, posteriormente, presenta al Vicedecano con competencias en Calidad un informe técnico de resultados

El procedimiento se revisa anualmente obteniéndose como evidencia un [informe con los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora](#) sobre la ejecución del procedimiento

# PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES PAC 07

## ¿CÓMO CONSULTAR LOS RESULTADOS DE SATISFACCIÓN?

Entrar en MiULPGC

Mi evaluación

### MiULPGC

#### Mis datos

- [Mi contraseña](#)
- [Mis datos personales](#)
- [Mi perfil](#)
- [Mis datos electorales](#)
- [Mi Carné Universitario](#)

#### Mi Campus Virtual [+]

#### Mi matrícula [+]

#### Mi evaluación [-]

- [\(Teleformación\) - Cumplimentar Valoración Docente](#)
- [Resultados de la Valoración Docente del Profesorado](#)

#### Mis utilidades [+]

[Ver ayuda MiULPGC](#)

### Resultados de la Valoración Docente

RAMA-CENTRO-TITULACIÓN-DEPARTAMENTO-ULPGC

Por favor, primero seleccione el curso académico que quiere consultar:

Para consultar los resultados de toda la ULPGC, pulse en el botón: "Consultar toda la ULPGC".

Si lo desea, puede consultar todos los resultados seleccionando el grupo correspondiente:

Dentro de cada grupo, sólo aparecerán las opciones que tengan resultados de evaluación.

Resultados de la Rama:

Resultados del Centro:

Resultados de la Titulación:

Resultados del Departamento:

Consultar toda la ULPGC

<http://www.fcm.ulpgc.es/paginas/resultados-de-encuestas>

# PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS PAC 08

El procedimiento comienza con el registro de los resultados obtenidos por cada uno de los indicadores determinados para el curso académico objeto de valoración: el Vicedecano con Competencias en Calidad es responsable de tal acción

## **EVALUACIONES EXTERNAS – [INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LOS TÍTULOS](#)**

La Comisión de Garantía de Calidad elabora el Informe Anual de Seguimiento del Título atendiendo a las indicaciones del GEI.

- El informe es revisado y aprobado por la CAD del título y por el ED.
- El informe es revisado por el Vicerrectorado con Competencias en Calidad, responsable del envío del mismo a la agencia de calidad externa.
- El informe es aprobado por la Junta de Facultad y enviado al GEI.
- Las Agencias responden a estos informes de Seguimiento – [Informes de Seguimiento ACCUEE](#)

## **EVALUACIONES INTERNAS – [INFORME ANUAL DEL CENTRO](#)**

- La Comisión de Garantía de Calidad es la responsable de elaborar el Informe Anual del Centro.
- En el Informe Anual de la Facultad se comentan y justifican los resultados obtenidos y se hacen recomendaciones para mejorar en el futuro.
- Este documento es aprobado por la Junta de Facultad. .

TODOS LOS INFORMES de la Facultad son difundidos a todos los grupos de interés internos y externos (estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios, comunidad universitaria de la ULPGC y sociedad en general) atendiendo al [Procedimiento Clave de Información Pública](#).

El procedimiento se revisa anualmente obteniéndose como evidencia un [informe con los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora](#) sobre la ejecución del procedimiento

## PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES PAC 09

Los documentos que constituyen No Conformidades (NC) o No conformidades potenciales (NCP) son notificados al Decano de la Facultad, quien asigna a un responsable y un periodo para su resolución.

El responsable asignado analiza la NC/NCP y emite un informe (1) sobre la valoración de la misma, en el que se incluyen las medidas que se estima oportuno adoptar y el plazo previsto.

Terminado el plazo, el responsable emite un informe de conclusión (2) con las acciones realizadas

Todos los documentos son remitidos al Vicedecano con competencias en Calidad:  
el documento constitutivo de la NC, el nombre del responsable y periodo de la resolución, el informe (1) y el informe (2).

El Vicedecano con competencias en Calidad elabora un expediente de NC/NCP que contiene:  
una descripción de la misma (autor de la NC/NCP, resumen de la NC/NCP, responsable de la resolución y el plazo previsto).  
el documento original  
el informe valorativo de la NC/NCP aprobado  
el informe de conclusión de la NC/NCP

A través de los mecanismos dispuestos para ello por el evaluador externo, el Decano, o persona en quien delegue, contesta la NC/NCP utilizando la información disponible en el expediente de la NC/NCP

El procedimiento se revisa anualmente obteniéndose como evidencia un [informe con los puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora](#) sobre la ejecución del procedimiento