



INFORME DE LA RELACIÓN DE  
EVIDENCIAS DE LOS  
PROCEDIMIENTOS  
INSTITUCIONALES

Cursos 2011/2012 y 2012/2013

UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE  
GRAN CANARIA

*Junio de 2013*

A continuación, se presenta la relación de evidencias del despliegue de los procesos institucionales, estas evidencias se corresponden con los resultados de la implantación de las Titulaciones Oficiales de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) en el curso 2011-2012 y 2012-2013.

En este informe, los procedimientos institucionales se han distribuido atendiendo a los siguientes ámbitos:

**1. Política del personal de la ULPGC**

- Procedimiento Institucional de definición de la política del Personal Docente e Investigador (PI01)
- Procedimiento Institucional de definición de la política del Personal de Administración y Servicios (PI02)

**2. Captación y selección del personal de la ULPGC**

- Procedimiento Institucional para la captación y selección del Personal Docente e Investigador (PI03)
- Procedimiento Institucional para la captación y selección del Personal de Administración y Servicios (PI04)

**3. Formación del personal de la ULPGC**

- Procedimiento Institucional para la formación del Personal Docente e Investigador (PI05)
- Procedimiento Institucional para la formación del Personal de Administración y Servicios (PI06)

**4. Gestión de recursos y servicios de la ULPGC**

- Procedimiento Institucional para la gestión de recursos materiales (PI08)
- Procedimiento Institucional para la gestión de servicios (PI09)

**5. Gestión académica de estudiantes de la ULPGC**

- Procedimiento Institucional para la selección, admisión y matriculación de estudiantes (PI10)
- Procedimiento Institucional para la gestión de expedientes y tramitación de títulos (PI11)

**6. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias**

- Procedimiento Institucional para la gestión de incidencias (PI12)

### 7. *Medición de resultados*

- Procedimiento Institucional para la valoración del Personal Docente e Investigador (PI07)
- Procedimiento Institucional para el seguimiento de la inserción laboral (PI13)
- Procedimiento Institucional para la medición de la satisfacción (piloto) (PI16)
- Procedimiento Institucional de Auditorías de Calidad (piloto) (PI17)

La información por cada ámbito se muestra en tablas en las que se identifican, en primer lugar, la clasificación temática de las evidencias a través de la columna denominada *categoría*; en segundo lugar, el responsable de la custodia de las evidencias a través de la columna denominada *custodia*, y en tercer y cuarto lugar, la relación de evidencias por cada curso académico a través de las columnas denominadas *curso 2011-2012* y *curso 2012-2013*.

## 1. Política del personal de la ULPGC

- Procedimiento Institucional de definición de la política del Personal Docente e Investigador (PI01)
- Procedimiento Institucional de definición de la política del Personal de Administración y Servicios (PI02)

Categoría	Custodia	Curso 2011-2012	Curso 2012-2013
Política de Personal Docente e Investigador (PDI) <sup>1</sup>	Secretaría General	- Aprobación del III Plan Estratégico de la ULPGC 2011-2014: 8 de febrero de 2011.	
Política de Personal de Administración y Servicios (PAS) <sup>1</sup>			
Canales de difusión de la Política de PDI y PAS <sup>2</sup>	Secretaría General de la ULPGC	<b>Publicaciones impresas y electrónicas</b> - <a href="#">III Plan Estratégico de la ULPGC 2011-2014</a> elaborada en diciembre de 2010. <b>BOULPGC</b> - <a href="#">Aprobación del III Plan Estratégico de la ULPGC 2011-2014 en Consejo de Gobierno de 8 de febrero de 2011 y valoración favorable del Consejo Social de la ULPGC el 7 de febrero de 2011. Publicado en el BOULPGC de 9 de febrero de 2011</a>	
	Gabinete de Comunicación de la ULPGC	<b>Página Web Institucional</b> - III Plan Estratégico de la ULPGC 2011-2014 difundido en el <a href="#">espacio web de Gerencia de la ULPGC en febrero de 2011</a>	

<sup>1</sup> La política de esta universidad en relación al personal se muestra en los diferentes Planes Estratégicos que desarrolla la ULPGC.

<sup>2</sup> La difusión de los Planes Estratégicos se ejecuta a través de la comunicación en los Consejos de Gobierno y de la publicación en la Web Institucional o en el Boletín Oficial de la ULPGC (BOULPGC)

## 2. Captación y selección del personal de la ULPGC

- Procedimiento Institucional para la captación y selección del Personal Docente e Investigador (PI03)
- Procedimiento Institucional para la captación y selección del Personal de Administración y Servicios (PI04)

Categoría	Custodia	Curso 2011-2012	Curso 2012-2013
Selección y captación de PDI	<p>Vicerrectorado de Profesorado (2011-2012)</p> <p>Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica (2012-2013)</p>	<p><b>Funcionarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- IV Convocatorias de Diciembre de 2011 y su resolución [28/02/2012]</li> <li>- III Convocatorias de Diciembre de 2011 y su resolución [14/03/2012]</li> <li>- II Convocatorias de Diciembre de 2011 y su resolución [28/02/2012]</li> <li>- I Convocatorias de Diciembre de 2011 y su resolución [28/02/2012]</li> </ul> <p><b>Contratados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- IV Convocatoria de marzo de 2012 - (AYU) [17/04/2012]</li> <li>- III Convocatoria de marzo de 2012 [13/04/2012]</li> <li>- II Convocatoria de marzo de 2012 - (Profesor Asociado en Ciencias de la Salud) [01/06/2012]</li> <li>- I Convocatoria de marzo de 2012 - (ATP) [19/04/2012]</li> <li>- Convocatoria de enero de 2012 - (ATP) [19/03/2012]</li> <li>- II Convocatoria de enero de 2012 - (Profesor Asociado en Ciencias de la Salud) [06/06/2012]</li> <li>- I Convocatoria de enero de 2012 - (Profesor Asociado en Ciencias de la Salud) [18/06/2012]</li> <li>- II Convocatoria de diciembre de 2011 - (ATP) [13/02/2012]</li> <li>- I Convocatoria de diciembre de 2011 - (ATP) [30/01/2012]</li> <li>- III Convocatoria de noviembre de 2011 - (Profesor Asociado en Ciencias de la Salud) [25/11/2011]</li> <li>- II Convocatoria de noviembre de 2011 - (ATP) [08/02/2012]</li> <li>- I Convocatoria de noviembre de 2011 - (PCD) [08/02/2012]</li> <li>- Convocatoria de octubre de 2011 (Profesor Asociado en Ciencias de la Salud) [24/01/2012]</li> <li>- Convocatoria de septiembre de 2011 (Profesor Asociado en Ciencias de la Salud) [19/12/2011]</li> <li>- Convocatoria de agosto de 2011 - (PCD) [25-10-2011]</li> </ul>	<p><b>Funcionarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No existen convocatorias para este periodo.</li> </ul> <p><b>Contratados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocatoria de marzo de 2013 - (ATP) [03/05/2013]</li> <li>- Convocatoria de febrero de 2013 - (ACS) [26/04/2013]</li> <li>- Convocatoria de febrero de 2013 - (ACS) [22/03/2013]</li> <li>- Convocatoria de enero de 2013 - (ATP) [13/03/2013]</li> <li>- Convocatoria de enero de 2013 - (Profesores asociados a Ciencias de la Salud - Lanzarote) [18/01/2013]</li> <li>- Convocatoria de diciembre de 2012 - (ATP) [13/02/2013]</li> <li>- Convocatoria de diciembre de 2012 - (PCD) [08/02/2013]</li> <li>- Convocatoria de diciembre de 2012 - (Profesores asociados a Ciencias de la Salud) [22/02/2013]</li> <li>- Convocatoria de noviembre de 2012 - (PCD) [05/02/2013]</li> <li>- Convocatoria de junio de 2012 - (PCD) [25/09/2012]</li> <li>- Convocatoria de junio de 2012 - (PAT) [31/07/2012]</li> </ul>

Categoría	Custodia	Curso 2011-2012	Curso 2012-2013
Canales de difusión de las convocatorias y resoluciones de captación y selección del PDI	Vicerrectorado de Profesorado (2011-2012)	<b>Página Web Institucional</b> - <a href="#">Publicación en la Web Institucional del Vicerrectorado de Profesorado</a>	<b>Página Web Institucional</b> - <a href="#">Publicación en la Web Institucional del Vicerrectorado de Profesorado</a>
	Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica (2012-2013)		
	Secretaría General de la ULPGC	<b>BOULPGC</b> - <a href="#">Boletín Oficial de la ULPGC (BOULPGC) de los años 2011 y 2012:</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Febrero de 2012</li> <li>o Diciembre de 2011</li> <li>o Noviembre de 2011</li> <li>o Agosto de 2011</li> </ul>	<b>BOULPGC</b> - <a href="#">Boletín Oficial de la ULPGC (BOULPGC) de los años 2012 y 2013.</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Octubre de 2012</li> <li>o Agosto de 2012</li> <li>o Junio de 2012</li> </ul>
	Gobierno de Canarias	<b>Boletín Oficial de Canarias</b> <a href="#">Boletín Oficial de Canarias de los años 2011 y 2012</a>	<b>Boletín Oficial de Canarias</b> <a href="#">Boletín Oficial de Canarias de los años 2012 y 2013.</a>
Selección y captación de PAS	Gerencia	- <a href="#">Resolución de 6 de junio de 2012, por la que se delegan competencias en diversos Órganos Unipersonales de esta Universidad, y se establece el régimen de suplencia de los mismos.</a> - No se han convocado procesos selectivos para la incorporación de personal.	- Convocatoria del procedimiento para la actualización de determinadas listas de sustitución del personal laboral de administración y servicios (enero de 2013).
Canales de difusión de las convocatorias y resoluciones de captación y selección del PAS.	Gerencia	<b>Boletín Oficial de Canarias</b> - <a href="#">Difusión de la resolución en el Boletín Oficial de Canarias de 18 de junio de 2012.</a>	<b>Página Web Institucional del PAS</b> - <a href="#">Convocatoria del procedimiento para la actualización de determinadas listas de sustitución del personal laboral de administración y servicios (enero de 2013).</a>
	Gobierno de Canarias	<b>Página Web Institucional del PAS</b> - No hubo convocatorias y por lo tanto no se difundieron.	

### 3. Formación del personal de la ULPGC

- Procedimiento Institucional para la formación del Personal Docente e Investigador (PI05)
- Procedimiento Institucional para la formación del Personal de Administración y Servicios (PI06)

Categoría	Custodia	Curso 2011-2012	Curso 2012-2013
Plan de Formación continua del PDI	Vicerrectorado de Profesorado (2011-2012)  Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica (2012-2013)	- Aprobación del Plan de Formación Continua del PDI: Consejo de Gobierno de 22 de abril de 2010 - Programación del Plan de Formación Continua del PDI: curso 2011-2012.	- Aprobación del Plan de Formación Continua del PDI: Consejo de Gobierno de 22 de abril de 2010 - Programación del Plan de Formación Continua del PDI: curso 2012-2013.
Canales de difusión del Plan de Formación del PDI así como los resultados	Vicerrectorado de Profesorado (2011-2012)  Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica (2012-2013)	<b>Página Web institucional</b> - Publicación de la programación y el Plan de Formación Continua del PDI en la Web institucional del Vicerrectorado de Profesorado	<b>Página Web institucional</b> - <a href="#">Publicación de la programación</a> y el Plan de Formación Continua en la <a href="#">Web institucional del Vicerrectorado de Profesorado</a> .
	Gabinete de Comunicación de la ULPGC	<b>Publicaciones impresas y electrónicas</b> - <a href="#">Resultados en la Memoria del Curso Académico 2011-2012</a>	<b>Publicaciones impresas y electrónicas</b> - Resultados en la Memoria del Curso Académico 2012-2013 (En desarrollo)
Plan de Formación del PAS	Gerencia	- Relación de acciones formativas realizadas en el año 2012	- Relación de acciones formativas del año 2013
Canales de difusión del Plan de Formación del PAS así como de los resultados	Gerencia	<b>Correo electrónico</b> - Lista de distribución  <b>Página Web institucional</b> - Web informativa para el PAS. - <a href="#">Publicación de la relación de acciones formativas realizadas en el curso 2012</a>	<b>Correo electrónico</b> - Lista de distribución  <b>Página Web institucional</b> - <a href="#">Web informativa para el PAS</a>
	Gabinete de Comunicación de la ULPGC	<b>Publicaciones impresas y electrónicas</b> - <a href="#">Resultados en la Memoria del Curso Académico 2011-2012</a>	<b>Publicaciones impresas y electrónicas</b> - <a href="#">Resultados en la Memoria del Curso Académico 2012-2013</a>

#### 4. Gestión de recursos y servicios de la ULPGC

- Procedimiento Institucional para la gestión de recursos materiales (PI08)
- Procedimiento Institucional para la gestión de servicios (PI09)

Categoría	Custodia	Curso 2011-2012	Curso 2012-2013
Presupuesto Económico Anual	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobación del Presupuesto Económico del año 2011 por el Consejo Social de 3 de junio de 2011.</li> <li>- Aprobación del Presupuesto Económico año 2012 por el Consejo Social el 22 de diciembre de 2011.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobación del Presupuesto Económico del año 2013 por el Consejo Social de 20 diciembre de 2012.</li> </ul>
Memoria Económica Anual	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobación de las cuentas anuales de la ULPGC del ejercicio económico 2011 en Consejo de Gobierno de 2 de mayo de 2011.</li> <li>- Aprobación de las cuentas anuales de la ULPGC del ejercicio económico 2012 en Consejo de Gobierno de 21 de diciembre de 2011.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobación de las cuentas anuales de la ULPGC del ejercicio económico 2013 en Consejo de Gobierno de 17 de diciembre de 2012.</li> </ul>
Canales de difusión del Presupuesto Económico Anual y la Memoria Económica Anual.	Gerencia	<p><b>Página Web institucional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Presupuesto económico del año 2011: web Institucional de la ULPGC el 14 de julio de 2011.</a></li> <li>- <a href="#">Presupuesto económico del año 2012: web Institucional de la ULPGC el 1 de febrero de 2012</a></li> </ul>	<p><b>Página Web institucional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Presupuesto económico del año 2013: web Institucional de la ULPGC el 8 de febrero de 2013</a></li> </ul>
	Secretaría General de la ULPGC	<p><b>BOULPGC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Presupuesto Económico del año 2011: BOULPGC del 6 de junio de 2011.</a></li> <li>- <a href="#">Presupuesto Económico año 2012: BOULPGC del 9 de enero de 2012.</a></li> </ul>	<p><b>BOULPGC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Presupuesto Económico año 2013: BOULPGC del 9 de enero de 2013</a></li> </ul>



Categoría	Custodia	Curso 2011-2012	Curso 2012-2013
Carta de Servicios de los Servicios de la ULPGC	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartas de Servicios de cada uno de los Servicios de la ULPGC: junio de 2010</li> <li>- Guía de Servicios de la ULPGC 2010: julio de 2010</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartas de Servicios de cada uno de los Servicios de la ULPGC: junio de 2010</li> <li>- Guía de Servicios de la ULPGC 2010: julio de 2010</li> </ul>
Memorias Anuales de los Servicios	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memorias anuales de los servicios en la Memoria Académica del curso 2011-2012: agosto de 2012.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memorias anuales de los servicios en la Memoria Académica del curso 2012-2013: agosto de 2013 (En desarrollo)</li> </ul>
Canales de difusión de las Cartas de Servicios y Memorias Anuales de los Servicios.	Gerencia	<p><b>Página Web institucional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Cartas de Servicios de cada uno de los Servicios de la ULPGC: en la Web Institucional de cada servicio a partir de junio 2010.</a></li> <li>- <a href="#">Cartas de Servicios de cada uno de los Servicio de la ULPGC: en la Web Institucional de Calidad de la ULPGC.</a></li> </ul>	<p><b>Página Web Institucional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Cartas de Servicios de cada uno de los Servicios de la ULPGC: en la Web Institucional de cada servicio a partir de junio 2010.</a></li> <li>- <a href="#">Cartas de Servicios de cada uno de los Servicio de la ULPGC: en la Web Institucional de Calidad de la ULPGC.</a></li> </ul>
	Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa	<p><b>Publicaciones impresas y electrónicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Guía de Servicios de la ULPGC 2010 en la Web Institucional de Calidad de la ULPGC.</a></li> </ul>	<p><b>Publicaciones impresas y electrónicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Guía de Servicios de la ULPGC 2010 en la Web Institucional de Calidad de la ULPGC.</a></li> </ul>
	Gabinete de Comunicación de la ULPGC	<p><b>Publicaciones impresas y electrónicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicación de las memorias anuales de los servicios en la <a href="#">Memoria Académica anual del curso 2011-2012</a>: agosto de 2012.</li> </ul>	<p><b>Publicaciones impresas y electrónicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Publicación de las memorias anuales de los servicios en la Memoria Académica anual del curso 2012-2013. (En desarrollo)</li> </ul>

## 5. Gestión académica de los estudiantes de la ULPGC

- Procedimiento Institucional para la selección, admisión y matriculación de estudiantes (PI10)
- Procedimiento Institucional para la gestión de expedientes y tramitación de títulos (PI11)

Categoría	Custodia	Curso 2011-2012	Curso 2012-2013
Criterios de Selección de Estudiantes	Secretaría General de la ULPGC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los criterios para la de selección, admisión y matrícula de estudiantes tanto de grado, posgrado y doctorado oficiales en la ULPGC se establece en el reglamento de la ULPGC:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de Acceso y Admisión en la ULPGC para Titulaciones Oficiales creadas en Aplicación del Real Decreto 1393/2007 de 29 de Octubre (Consejo de Gobierno de 27 de abril de 2010) (BOULPGC 5 de mayo de 2010)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los criterios para la de selección, admisión y matrícula de estudiantes tanto de grado, posgrado y doctorado oficiales en la ULPGC se establece en el reglamento de la ULPGC:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de Acceso y Admisión en la ULPGC para Titulaciones Oficiales creadas en Aplicación del Real Decreto 1393/2007 de 29 de Octubre (Consejo de Gobierno de 27 de abril de 2010) (BOULPGC 5 de mayo de 2010)</li> </ul> </li> </ul>
Convocatoria de proceso de selección de estudiantes	Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria (2011-2012)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria de la ULPGC hace público los procedimientos de admisión y matriculación en titulaciones oficiales de grado de la ULPGC para el curso académico 2011/12 el 6 de abril de 2011.</li> <li>- El Vicerrectorado de Ordenación Académica y del Espacio Europeo de Educación Superior hace público los procedimientos de admisión y matriculación en titulaciones oficiales de máster y doctorado la ULPGC para el curso académico 2011/12 el 1 de junio de 2011.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad hace público los procedimientos de admisión y matriculación en titulaciones oficiales de grado la ULPGC para el curso académico 2012/13 el 2 de mayo de 2012.</li> <li>- El Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad hace público los procedimientos de admisión y matriculación en titulaciones oficiales de máster y doctorado la ULPGC para el curso académico 2012/13 el 1 de junio de 2012.</li> </ul>
Canales de difusión de los criterios, convocatorias y resultados relativos a la selección, admisión y matrícula de Estudiantes	Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad (2012-2013)	<p><b>Página Web institucional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la ULPGC los criterios de selección, admisión y matriculación de estudiantes se difunde a través de los <a href="#">reglamentos de la ULPGC que se publican en su web Institucional</a>:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Reglamento de Acceso y Admisión en la ULPGC para Titulaciones Oficiales creadas en Aplicación del Real Decreto 1393/2007 de 29 de Octubre (Consejo de Gobierno de 27 de abril de 2010) (BOULPGC 5 de mayo de 2010)</a></li> </ul> </li> <li>- Difusión de los procesos de admisión y matriculación de estudiantes a través de la <a href="#">Web Institucional para Estudiantes de la ULPGC</a>.</li> </ul>	<p><b>Página Web institucional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la ULPGC los criterios de selección, admisión y matriculación de estudiantes se difunde a través de los <a href="#">reglamentos de la ULPGC que se publican en su web Institucional</a>:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Reglamento de Acceso y Admisión en la ULPGC para Titulaciones Oficiales creadas en Aplicación del Real Decreto 1393/2007 de 29 de Octubre (Consejo de Gobierno de 27 de abril de 2010) (BOULPGC 5 de mayo de 2010)</a></li> </ul> </li> <li>- Difusión de los procesos de admisión y matriculación de estudiantes a través de la <a href="#">Web Institucional para Estudiantes de la ULPGC</a>.</li> </ul>

Categoría	Custodia	Curso 2011-2012	Curso 2012-2013
Canales de difusión de los criterios, convocatorias y resultados relativos a la selección, admisión y matrícula de Estudiantes	Gabinete de Comunicación de la ULPGC	<b>BOULPGC</b> - El anuncio de los procedimientos de admisión y matriculación en titulaciones oficiales de la ULPGC para el curso académico 2011/12 se publica en el BOULPGC del <a href="#">2 de mayo de 2011</a> y el del <a href="#">6 de junio de 2011</a> .	<b>BOULPGC</b> - El anuncio de los procedimientos de admisión y matriculación en titulaciones oficiales de la ULPGC para el curso académico 2012/13 se publica en el <a href="#">BOULPGC del 8 de junio de 2012</a> .
	Servicio de Gestión Académica y Extensión Universitaria y Servicio de Investigación y Tercer Ciclo	<b>Intranet de la ULPGC</b> - Difusión de los resultados de selección y admisión de estudiantes a través de la intranet de la ULPGC y de publicación en los tablones de anuncios de los Centros.	<b>Intranet de la ULPGC</b> - Difusión de los resultados de selección y admisión de estudiantes a través de la intranet de la ULPGC y de publicación en los tablones de anuncios de los Centros.
	Vicerrectorado de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional	<b>Publicaciones impresas y electrónicas</b> - La ULPGC difunde los resultados globales de estudiantes admitidos relativos al curso académico 2011/12 a través de la publicación <a href="#">ULPGC en cifras 2011</a> .	<b>Publicaciones impresas y electrónicas</b> - La ULPGC difunde los resultados globales de admitidos relativos al curso académico 2012/13 a través de la publicación ULPGC en cifras 2012 (En desarrollo).
Certificación académica y expedición de títulos de los Estudiantes	Servicio de Gestión Académica y Extensión Universitaria	- La certificación académica oficial es enviada directamente por la Administración a las universidades donde el estudiante vaya a trasladarse. - El título se retira en la Unidad de Gestión de Alumnos a partir de la notificación que a tal efecto le será remitida al domicilio del estudiante.	- La certificación académica oficial es enviada directamente por la Administración a las universidades donde el estudiante vaya a trasladarse. - El título se retira en la Unidad de Gestión de Alumnos a partir de la notificación que a tal efecto le será remitida al domicilio del estudiante.
Canales de difusión de los títulos expedidos	Vicerrectorado de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional	<b>Publicaciones impresas y electrónicas</b> - La ULPGC difunde los resultados globales de titulados relativos al curso académico 2011/12 a través de la publicación <a href="#">ULPGC en cifras 2011</a> .	<b>Publicaciones impresas y electrónicas</b> - La ULPGC difunde los resultados globales de titulados relativos al curso académico 2012/13 a través de la publicación ULPGC en cifras 2012 (En desarrollo).

## 6. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias

- Procedimiento Institucional para la gestión de incidencias (PI12)

Categoría	Custodia	Curso 2011-2012	Curso 2012-2013
Modelo de Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones	Gerencia	- <a href="#">Reglamento del Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 17 de octubre de 2011)</a>	- <a href="#">Reglamento del Sistema de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la ULPGC (Consejo de Gobierno de 17 de octubre de 2011)</a>
Formulario de Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones	Gerencia	- <a href="#">Modelo normalizado</a> o escrito simple - Expedientes	- <a href="#">Modelo normalizado</a> o escrito simple - Expedientes.
Canales de difusión de la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones	Gerencia	<p>Página Web institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">BOULPGC de 3 de noviembre de 2011</a></li> <li>- <a href="#">Reglamentos de la ULPGC</a></li> <li>- <a href="#">Sede Electrónica</a></li> </ul> <p>Administraciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Administraciones de los edificios de la ULPGC</li> <li>- Oficinas centrales del Registro, en la Delegación de Lanzarote, en la Unidad de Apoyo Docente de Fuerteventura</li> <li>- Sede Institucional de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.</li> </ul>	<p>Página Web institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">BOULPGC de 3 de noviembre de 2011</a></li> <li>- <a href="#">Reglamentos de la ULPGC</a></li> <li>- <a href="#">Sede Electrónica</a></li> </ul> <p>Administraciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Administraciones de los edificios de la ULPGC</li> <li>- Oficinas centrales del Registro, en la Delegación de Lanzarote, en la Unidad de Apoyo Docente de Fuerteventura</li> <li>- Sede Institucional de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.</li> </ul>

## 7. Medición de resultados

- Procedimiento Institucional para la valoración del Personal Docente e Investigador (PI07)
- Procedimiento Institucional para el seguimiento de la inserción laboral (PI13)
- Procedimiento Institucional para la medición de la satisfacción (piloto) (PI16)
- Procedimiento Institucional de Auditorías de Calidad (piloto) (PI17)

Categoría	Custodia	Curso 2011-2012	Curso 2012-2013
Modelo de Valoración de la Calidad de la Docencia	Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa	- Aprobación de modificaciones del manual de procedimiento: Consejo de Gobierno de la ULPGC del 25 de julio de 2011.	- Aprobación de modificaciones del manual de procedimiento: Consejo de Gobierno de la ULPGC del 25 de julio de 2011.
Convocatoria de Valoración de la Calidad de la Docencia	Vicerrectorado de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional	- Establecimiento de la convocatoria para el 17 de octubre de 2011. - <a href="#">Informe general de resultados 2011-2012.</a>	- Establecimiento de la convocatoria para el 15 de octubre de 2012. - Informe general de resultados 2012-2013. (En desarrollo)
Canales de difusión del modelo de Valoración de la Calidad de la Docencia, de su convocatoria y de sus resultados.	Vicerrectorado de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional	<b>Página Web institucional de Calidad</b> - <a href="#">Publicación de la convocatoria en la Web Institucional de Calidad</a> : 17 de octubre de 2011. - <a href="#">Publicación de los resultados generales 2011-2012</a>	<b>Página Web institucional de Calidad</b> - <a href="#">Publicación de la convocatoria en la Web Institucional de Calidad</a> : 15 de octubre de 2012.
	Secretaría General de la ULPGC	<b>BOULPGC</b> - Publicación de la convocatoria: en BOULPGC el 4 de octubre de 2011.	<b>BOULPGC</b> - Publicación de la convocatoria: en BOULPGC el 3 de octubre de 2012.

Categoría	Custodia	Curso 2011-2012	Curso 2012-2013
Modelo de Seguimiento de la Inserción Laboral	Fundación Universitaria de Las Palmas	- <b>Convenio de colaboración</b> entre el SCE, ULPGC y FULP por el que instrumentaliza una subvención directa concedida por el Servicio Canario de Empleo a la Fundación Canaria Universitaria de Las Palmas para el desarrollo del "Plan Universitario de Empleo en las anualidades 2011-2012", consensuada y firmado además por el Rector de la ULPGC.	- <b>Convenio de colaboración</b> entre el SCE, ULPGC y FULP por el que instrumentaliza una subvención directa concedida por el Servicio Canario de Empleo a la Fundación Canaria Universitaria de Las Palmas para el desarrollo del "Plan Universitario de Empleo en las anualidades 2011-2012", consensuada y firmado además por el Rector de la ULPGC.
	Secretaría General de la ULPGC	- <b>Convenio de colaboración</b> entre la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y la Fundación Canaria Universitaria de Las Palmas para la Gestión del "Observatorio de Empleo de la ULPGC para el seguimiento de la inserción laboral de sus egresados " de fecha 18/07/2008 - <b>Protocolo de Intercambio y Explotación de Datos</b> entre el Servicio Canario de Empleo del Gobierno de Canarias, la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y la Universidad de La Laguna. Enero de 2010.	- <b>Convenio de colaboración</b> entre la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y la Fundación Canaria Universitaria de Las Palmas para la Gestión del "Observatorio de Empleo de la ULPGC para el seguimiento de la inserción laboral de sus egresados " de fecha 18/07/2008 - <b>Protocolo de Intercambio y Explotación de Datos</b> entre el Servicio Canario de Empleo del Gobierno de Canarias, la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y la Universidad de La Laguna. Enero de 2010.
	Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión universitaria	- Metodología de estudios de inserción laboral: a partir de julio de 2008.	- Metodología de estudios de inserción laboral: a partir de julio de 2008.
Solicitud de Estudios de Inserción Laboral	Observatorio de empleo	- Solicitud de datos de inserción laboral o los relacionados con los estudiantes egresados de la ULPGC.	- Solicitud de datos de inserción laboral o los relacionados con los estudiantes egresados de la ULPGC.

Categoría	Custodia	Curso 2011-2012	Curso 2012-2013
<p>Canales de difusión de los estudios de inserción laboral de la ULPGC</p>	<p>Secretaría General de la ULPGC</p>	<p><b>BOULPGC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Convenio de colaboración</i> entre la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y la Fundación Canaria Universitaria de Las Palmas para la Gestión del "Observatorio de Empleo de la ULPGC para el seguimiento de la inserción laboral de sus egresados": 18 de julio de 2008 en el <a href="#">BOULPGC del 3 de octubre de 2008</a>.</li> <li>- <i>Protocolo de Intercambio y Explotación de Datos</i> entre el Servicio Canario de Empleo del Gobierno de Canarias, la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y la Universidad de La Laguna. Enero de 2010 en el <a href="#">BOULPGC de 5 de marzo de 2010</a>.</li> <li>- <i>Convenio de colaboración</i> entre el SCE, ULPGC y FULP por el que instrumentaliza una subvención directa concedida por el Servicio Canario de Empleo a la Fundación Canaria Universitaria de Las Palmas para el desarrollo del "Plan Universitario de Empleo en las anualidades 2011-2012", consensuada y firmado además por el Rector de la ULPGC.</li> </ul>	<p><b>BOULPGC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Convenio de colaboración</i> entre la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y la Fundación Canaria Universitaria de Las Palmas para la Gestión del "Observatorio de Empleo de la ULPGC para el seguimiento de la inserción laboral de sus egresados " de fecha 18/07/2008 en el <a href="#">BOULPGC del 3 de octubre de 2008</a>.</li> <li>- <i>Protocolo de Intercambio y Explotación de Datos</i> entre el Servicio Canario de Empleo del Gobierno de Canarias, la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y la Universidad de La Laguna. Enero de 2010 en el <a href="#">BOULPGC de 5 de marzo de 2010</a>.</li> <li>- <i>Convenio de colaboración</i> entre el SCE, ULPGC y FULP por el que instrumentaliza una subvención directa concedida por el Servicio Canario de Empleo a la Fundación Canaria Universitaria de Las Palmas para el desarrollo del "Plan Universitario de Empleo en las anualidades 2011-2012", consensuada y firmado además por el Rector de la ULPGC.</li> </ul>
	<p>Observatorio de Empleo de la ULPGC</p>	<p><b>Página Web institucional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión de la <i>metodología y resultados</i> de los estudios en la <a href="#">web institucional del Observatorio de Empleo de la ULPGC</a></li> <li>- <i>Solicitud de datos</i> de inserción laboral en la <a href="#">web institucional del Observatorio de Empleo de la ULPGC</a>.</li> </ul> <p><b>Otras publicaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">III Jornadas de Empleo y Universidad (Junio de 2011)</a></li> <li>- <a href="#">Buenas Prácticas Red Telescopi (junio de 2011)</a></li> <li>- <a href="#">Participación en Uniporta11 (noviembre de 2011)</a></li> </ul>	<p><b>Página Web institucional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión de la <i>metodología y resultados</i> de los estudios en la <a href="#">web institucional del Observatorio de Empleo de la ULPGC</a></li> <li>- <i>Solicitud de datos</i> de inserción laboral en la <a href="#">web institucional del Observatorio de Empleo de la ULPGC</a>.</li> </ul>

Categoría	Custodia	Curso 2011-2012	Curso 2012-2013
Planificación de encuestas institucionales		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento Institucional para la medición de la satisfacción (piloto).</li> <li>- Modelo de encuesta institucional on-line dirigida a estudiantes que valoran la satisfacción con la gestión del Centro y del título (E1)</li> <li>- Modelo de encuesta institucional de campo dirigida a estudiantes que valoran la satisfacción con la docencia. Instrucciones para la planificación y aplicación (E2).</li> <li>- Modelo de encuesta institucional on-line dirigida a estudiantes de Teleformación que valora la satisfacción con la docencia (E3).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Procedimiento Institucional para la medición de la satisfacción (oficial)</a>.</li> <li>- Modelo de encuesta institucional on-line dirigida a estudiantes que valoran la satisfacción con la gestión del Centro y del título (E1).</li> <li>- Modelo de encuesta institucional de campo dirigida a estudiantes que valoran la satisfacción con la docencia. Instrucciones para la planificación y aplicación (E2).</li> <li>- Modelo de encuesta institucional on-line dirigida a estudiantes de Teleformación que valora la satisfacción con la docencia (E3).</li> <li>- Modelo de encuesta institucional on-line dirigida a estudiantes de movilidad recibidos que valora la satisfacción con el centro y la titulación (E4).</li> </ul>
Resultados de las encuestas	Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa (2011-2012)	<p><b>Base de datos Institucional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de la E1.</li> <li>- Resultados de la E2.</li> <li>- Resultados de la E3.</li> </ul> <p><b>Informes generales General de resultados de satisfacción</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe general del nivel de participación en la E1.</li> </ul>	<p><b>Base de datos Institucional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de la encuesta institucional de la E2 y E3 (en desarrollo).</li> </ul> <p><b>Informes generales General de resultados de satisfacción</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe general del nivel de participación en la E2 (en desarrollo).</li> </ul>
Canales de difusión del de las encuestas	Vicerrectorado de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional (2012-2013)	<p><b>Página Web institucional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión de las fechas de aplicación y de los resultados de participación obtenidos de la E2 y E3.</li> </ul> <p><b>Correo electrónico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión de las fechas de aplicación de todas las encuestas.</li> </ul> <p><b>Intranet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacio de comunicación específico para los responsables directos de los SGC de los Centros: Difusión de los modelos de cuestionarios, instrucciones y fechas de aplicación de todas las encuestas.</li> <li>- ORACLE: Difusión de los resultados obtenidos a los responsables directos de los GCG de los Centros.</li> <li>- Mi-ULPGC: Difusión de los resultados obtenidos a los grupos de interés.</li> </ul>	<p><b>Página Web institucional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Procedimiento Institucional para la medición de la satisfacción (oficial)</a>.</li> <li>- Difusión de las fechas de aplicación de la E1, E2 y E3.</li> <li>- Difusión de los resultados de la E2 (en desarrollo).</li> <li>- Difusión de la E4 a través del responsable de movilidad del Centro.</li> </ul> <p><b>Correo electrónico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión de las fechas de aplicación de todas las encuestas.</li> </ul> <p><b>Intranet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacio de comunicación específico para los responsables directos de los SGC de los Centros: Difusión de los modelos de cuestionarios, instrucciones y fechas de aplicación de todas las encuestas.</li> <li>- ORACLE: Difusión de los resultados obtenidos a los responsables directos de los GCG de los Centros (en desarrollo).</li> <li>- Mi-ULPGC: Difusión de los resultados obtenidos a los grupos de interés (en desarrollo)</li> </ul>



Categoría	Custodia	Curso 2011-2012	Curso 2012-2013
<b>Programación de las Auditorías de Calidad</b>	Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa (2011-2012)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento Institucional de Auditorías de Calidad (piloto).</li> <li>- Solicitud de realización y planificación de Seguimiento Institucional del SGC de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte.</li> <li>- Solicitud de realización y planificación de Seguimiento Institucional del SGC de la Facultad de Geografía e Historia.</li> <li>- Solicitud de realización y planificación de Seguimiento Institucional del SGC de la Facultad de Traducción e Interpretación.</li> <li>- Solicitud de realización y planificación de Seguimiento Institucional del SGC de la Facultad de Veterinaria.</li> <li>- Solicitud de realización y planificación de Seguimiento Institucional del SGC de la Facultad de Filología.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Procedimiento Institucional de Auditorías de Calidad (oficial)</a></li> <li>- Programa General de Auditorías de Calidad 2013.</li> <li>- Planificación de Seguimiento Institucional del SGC del Instituto Universitario de Sistemas Inteligentes y Aplicaciones Numéricas en Ingeniería.</li> <li>- Planificación de Seguimiento Institucional del SGC del Instituto Universitario de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria.</li> <li>- Planificación de Seguimiento Institucional del SGC de la Estructura de Teleformación de la ULPGC.</li> <li>- Planificación de Seguimiento Institucional del SGC de la Escuela de Arquitectura.</li> <li>- Planificación de Seguimiento Institucional del SGC de la Facultad de Ciencias del Mar.</li> </ul>
<b>Resultados de las auditorías de Calidad</b>	Vicerrectorado de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional (2012-2013)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Seguimiento Institucional del SGC de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte (enero de 2011).</li> <li>- Informe de Seguimiento Institucional del SGC de la Facultad de Geografía e Historia (febrero de 2011).</li> <li>- Informe de Seguimiento Institucional del SGC de la Facultad de Traducción e Interpretación (febrero de 2011).</li> <li>- Informe de Seguimiento Institucional del SGC de la Facultad de Veterinaria (febrero de 2011).</li> <li>- Informe de Seguimiento Institucional del SGC de la Facultad de Filología (febrero de 2012).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Seguimiento Institucional del SGC del Instituto Universitario de Sistemas Inteligentes y Aplicaciones Numéricas en Ingeniería (en realización).</li> <li>- Informe de Seguimiento Institucional del SGC del Instituto Universitario de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria (en realización).</li> <li>- Informe de Seguimiento Institucional del SGC de la Estructura de Teleformación de la ULPGC (en realización).</li> <li>- Informe de Seguimiento Institucional del SGC de la Escuela de Arquitectura (en realización).</li> <li>- Informe de Seguimiento Institucional del SGC de la Facultad de Ciencias del Mar (en realización).</li> </ul>
<b>Canales de difusión de los procesos para la auditoría de calidad</b>		<p><b>Reuniones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación del Procedimiento Institucional de Auditorías de Calidad (piloto)</li> </ul> <p><b>Correo electrónico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación del Seguimiento Institucional del SGC y respectivos informes.</li> </ul>	<p><b>Página Web Institucional de Calidad</b></p> <p><a href="#">Procedimiento Institucional de Auditorías de Calidad (oficial)</a></p> <p><b>Reuniones e Intranet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa general de Auditorías de Calidad 2013</li> </ul> <p><b>Correo electrónico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación del Seguimiento Institucional del SGC y respectivos informes.</li> </ul>