

Q

CARTA DE SERVICIOS

Gabinete de
Evaluación
Institucional



MISIÓN

La misión del Gabinete de Evaluación Institucional es facilitar el desarrollo de la política de calidad de la universidad, diseñando las herramientas necesarias para implementar sistemas de calidad, sistemas de evaluación y seguimiento y medios para la mejora y excelencia. Asimismo, informa a la comunidad universitaria sobre la calidad de la institución fomentando la cultura de la calidad entre los grupos de interés, contribuyendo a la adecuada rendición de cuentas de la institución y a la sociedad y contribuyendo también al desarrollo social y responsable de la universidad.

SERVICIOS OFRECIDOS

1. Asesoramiento en los distintos programas de calidad llevados a cabo en el gabinete.
2. Medición de la percepción de los grupos de interés implicados en el desarrollo de las enseñanzas (estudiantes, Personal Docente Investigador (PDI), Personal de Administración y servicios (PAS), egresados/as).
3. Realización de sesiones formativas e informativas dirigidas a los grupos de interés internos (PDI, PAS y estudiantes).
4. Realización de auditorías internas de calidad.
5. Apoyo técnico a los procesos de evaluación, certificación y acreditación de centros docentes y de titulaciones oficiales.
6. Elaboración del informe anual de resultados del programa DOCENTIA-ULPGC.
7. Apoyo técnico al diseño, actualización, seguimiento y certificación de cartas de servicios de las Administraciones de Edificios Docentes.
8. Actualización de la web del área de calidad de la ULPGC.

COMPROMISOS

1. Obtener un resultado superior o igual a 3 en una escala de 5 puntos en las encuestas de satisfacción de los grupos de interés internos.
2. Difundir los resultados de percepción de los grupos de interés implicados en la web institucional de la ULPGC y en la intranet durante el primer semestre del año siguiente al del curso académico evaluado.
3. Sesiones formativas e informativas:
 - 3.1 Realizar al menos 2 sesiones informativas o formativas anuales dirigidas a algunos de los grupos de interés internos: PAS, PDI y estudiantes
 - 3.2 Obtener un resultado superior o igual a 3 en una escala de 5 puntos en las encuestas de satisfacción con la formación/información recibida.
4. Auditorías internas:
 - 4.1 Entregar el informe final de auditoría interna dentro del plazo de 90 días hábiles desde la visita de los/las auditores/as al centro.
 - 4.2 Auditar el Sistema de Gestión de Calidad de cada centro al menos una vez cada 4 años.
5. Gestionar el 100% de los procesos de evaluación, certificación y acreditación a los que se sometan los centros docentes y los títulos oficiales de la ULPGC en los plazos establecidos.
6. Difundir el informe anual de resultados del programa DOCENTIA-ULPGC en la web institucional durante el primer semestre del año siguiente al de la convocatoria correspondiente.
7. Revisar los informes de seguimiento de las cartas de servicios de las Administraciones de Edificios Docentes recibidos en el plazo de 90 días hábiles desde su recepción.
8. Actualizar la web del área de calidad mensualmente.

INDICADORES

1. Resultados en encuestas de satisfacción:
 - 1.1 Resultado de satisfacción con la información ofrecida en la encuesta de satisfacción de los/las usuarios/as del GEI.
 - 1.2 Resultado de satisfacción con la información y asesoramiento recibidos en la encuesta de satisfacción con el programa DOCENTIA-ULPGC.
2. Fecha de publicación de los resultados de satisfacción de los grupos de interés implicados con el título, centro y universidad, con la actividad docente y con la satisfacción del programa DOCENTIA-ULPGC.
3. Sesiones formativas e informativas:
 - 3.1 Número de sesiones formativas o informativas realizadas dirigidas a algunos de los grupos de interés internos: PAS, PDI y estudiantes.
 - 3.2 Resultados de las encuestas de satisfacción de las personas usuarias con la formación/información recibida.
4. Auditorías internas:
 - 4.1 Porcentaje de informes finales de auditorías internas de calidad entregados dentro del plazo de 90 días hábiles desde su realización.
 - 4.2 Número de auditorías internas y externas realizadas a cada centro en los últimos 4 años.
5. Apoyo técnico en los procesos de evaluación, certificación y acreditación:
 - 5.1 Relación entre el número de centros con la certificación del diseño/implantación del Sistema de Gestión de Calidad y el número de solicitudes.
 - 5.2 Relación entre el número de titulaciones oficiales que solicitan la evaluación en tiempo y forma (seguimiento y renovación de la acreditación) y el número de títulos oficiales que se comprometen a evaluarse.
6. Fecha de publicación del informe anual de resultados del programa DOCENTIA-ULPGC.
7. Porcentaje de informes de seguimiento de cartas de servicios de Administraciones de Edificios Docentes revisados en el plazo de 90 días hábiles sobre los recibidos.
8. Porcentaje de meses en los que se actualiza la web de calidad.

NORMATIVA APLICABLE

La normativa aplicable a esta unidad se encuentra publicada en el siguiente enlace:
<https://calidad.ulpgc.es/index.php/m-gab/m-cart-ser>

DERECHOS DE LOS USUARIOS/AS

1. Ser tratados/as con el debido respeto y consideración.
2. Conocer la identidad de las autoridades y del personal que tramita los procedimientos en los que participen.
3. Recibir información real, veraz y accesible, de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, dentro de la más estricta confidencialidad y de manera eficaz, rápida, directa y personalizada.
4. Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
5. Expresar su opinión acerca del servicio y presentar alegaciones, reclamaciones, recursos, quejas y sugerencias en relación con los procedimientos en los que sea interesado.
6. Participar en la mejora continua del Gabinete de Evaluación Institucional, a través de los medios habilitados para ello (sugerencias, encuestas de satisfacción, etc.).

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Las personas usuarias que no estén satisfechas con el servicio prestado o que deseen hacer sugerencias sobre la prestación de los servicios podrán presentar reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en todas las Administraciones de Edificios, en las Oficinas Centrales de Registro, en la Delegación de Lanzarote, en la Unidad de Apoyo Docente de Fuerteventura y en la Sede Institucional de la ULPGC o a través de la sede electrónica en el siguiente enlace, de acuerdo con lo establecido en Reglamento de 17 de octubre de 2011: <https://www.ulpgc.es/sori/sistema-quejas-sugerencias-y-felicitaciones>

La resolución de las quejas y sugerencias serán notificadas a las personas usuarias en el plazo máximo de 3 meses desde la recepción y por el mismo canal utilizado por el usuario/a o por el que este/a indique.

GABINETE DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Correo electrónico: secv.titulaciones@ulpgc.es

Teléfono: 928 45 8010

Web: <https://calidad.ulpgc.es/gei>

Horario de atención al público:

De lunes a viernes de 9.00 a 14.00h.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

Sede Institucional ULPGC

C/ Juan de Quesada. N.º 30

35001 Las Palmas de Gran Canaria.

Ubicación: <https://goo.gl/maps/8XRfGRBm87QuAw6eA>

Cómo llegar:

Guaguas Municipales: línea 7 desde Teatro

Guaguas Global: líneas 301, 302, 303 y 311 desde Estación San Telmo (andén 3).

**Carta de Servicios aprobada en Consejo de Gobierno de la ULPGC el
24 de mayo de 2022**